

# **TIEDONMUODOSTUS PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖSSÄ**

KATRI MATIKAINEN

Tampereen yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Sosiaalityön pro gradu -  
tutkielma  
Huhtikuu 2019

Tampereen yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

MATIKAINEN, KATRI: Tiedonmuodostus palvelutarpeen arvioinnissa lapsiperheiden sosiaalityössä  
Pro gradu -tutkielma, 77 s.  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Hannele Forsberg  
Huhtikuu 2019

---

Pro gradu -tutkielma käsittelee tiedonmuodostuksen prosessia lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsiperheiden sosiaalityössä. Pyrkimyksenä on selvittää, miten sosiaalityöntekijät muodostavat käsityksen lapsen ja hänen perheensä tuen tarpeesta palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tutkielmassa tarkastellaan millaista tietoa sosiaalityöntekijät arviointia tehdessään käyttävät ja kenen tietoa he pitävät merkityksellisenä muodostaessaan ymmärrystä lapsesta, hänen elämäntilanteestaan ja olosuhteistaan.

Tutkielma on etnografinen. Tutkielman aineisto on muodostettu erään suomalaisen kaupungin sosiaalitoimistossa tehdyn kenttätönnä aikana. Aineisto koostuu pääosin lasten palvelutarpeen arviointeja tekevien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisistä keskusteluista. Aineiston analyysi on ollut vuoropuhelua empiirisen aineiston sekä aiempien sosiaalityön tietoon ja tiedonmuodostukseen liittyvien tutkimuksien käsitteiden, teorioiden ja perspektiivien välillä.

Palvelutarpeen arviointeja tehdessään sosiaalityöntekijät käyttävät erilaisia tiedon muotoja. Tarkastelun kohteena on, miten Julie Drury-Hudsonin (1999) määrittelemät eri tiedon muodot – teoreettinen, empiirinen, proseduraalinen ja henkilökohtainen tieto sekä käytännön viisaus – näyttäytyvät ja limittyvät toisiinsa palvelutarpeen arviointityöskentelyssä. Palvelutarpeen arvioinnin aikana sosiaalityöntekijät muodostavat tietoa yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä sekä ammatillisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Sosiaalityöntekijät muodostavat ymmärryksen lapsen ja hänen perheensä elämäntilanteesta sekä kerrotun että vuorovaikutuksessa muodostetun tiedon pohjalta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana tapaamisia järjestetään eri kokoonpanoilla ja erityisen tärkeänä pidetään lapsen kohtaamista. Lapsen ja hänen vanhempiensa välisen vuorovaikutuksen ja kodin olosuhteiden havainnointi lisää sosiaalityöntekijän ymmärrystä lapsen olosuhteista. Lapsen ja hänen perheensä tuen tarpeen arvioimiseksi ja auttamiseksi sosiaalityöntekijän on ennen kaikkea tärkeää onnistua luomaan luottamuksellinen suhde heidän kanssaan. Tutkielman keskeisenä tavoitteena on tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden arjen työtä, asiantuntijuutta ja ammatillista erityisosaamista.

Avainsanat: palvelutarpeen arviointi, lapsiperheiden sosiaalityö, etnografia, tiedonmuodostus, vuorovaikutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

MATIKAINEN, KATRI: Knowledge formation during child and family assessment in social work  
Master's Thesis, 77 pages  
Social Work  
Supervisor: Hannele Forsberg  
April 2019

---

The present thesis focuses on the process of knowledge formation in social work with families and children during the assessment of social service or child welfare service needs. The intent is to determine how social workers create an understanding of a child's and family's need for social or child welfare services during the assessment. The thesis examines what kind of knowledge social workers use during their assessments and whose knowledge they consider significant while forming an understanding of a child, his / her situation and circumstances.

The thesis is ethnographic and the material of the thesis has been produced during a fieldwork, which was conducted in a social office in a Finnish city. The material mainly consists of discussions between social workers and social counsellors who conduct assessments of children. The analysis of the material has been a discourse between empirical material and the concepts, theories and perspectives of previous studies on social work knowledge and knowledge formation.

When making assessments of service needs, social workers use different forms of knowledge. This study illustrates how different forms of knowledge identified by Julie Drury-Hudson (1999) – theoretical, empirical, procedural, practice wisdom and personal knowledge – appear and intertwine with each other in the assessment of service needs. During the assessment social workers form knowledge in cooperation with the child, child's family and other professionals. The situational awareness of the child and the family is created based on written documents, conversations and observations. During the assessment meetings are organised with various participants, highly significant are meetings with the child. Observing the interactions of the child and the parents, and home conditions increases the knowledge of the social worker on the circumstances surrounding the child. It is most important to create rapport with the family in order to help and to assess the need of support. The main objective of the thesis is to make the everyday work and expertise of the social workers more visible and known for all.

Keywords: assessment, child and family social work, ethnography, knowledge formation, interaction

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

1 Johdanto	1
2 Tieto ja sen käyttö sosiaalityössä	4
2.1 Sosiaalityön tiedon jäsentäminen ja sanoittaminen	4
2.2 Tiedonmuodostus kontekstuaalisena toimintana	7
3 Tutkimuksen toteuttaminen	10
3.1 Tutkimustehtävä	10
3.2 Etnografinen metodi	11
3.3 Kentän kuvaus	14
3.4 Aineisto ja analyysi	18
3.5 Tutkielman eettisyys	25
4 Kerrottu tieto ja sosiaalityöntekijöiden käyttämät tiedon muodot	28
4.1 Proseduraalinen tieto	28
4.2 Käytännön viisaus	36
4.3 Henkilökohtainen tieto	40
4.4 Tutkimukseen perustuva tieto	43
5 Tiedon muodostaminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa	49
5.1 Lapsen tiedon merkityksellisyys	49
5.2 Lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen havainnointi	54
5.3 ”Mä haluisin nähdä sen kodin”	57
6 Yhteenveto ja johtopäätökset	63
Lähdeluettelo	69

# 1 Johdanto

Tämä tutkielma käsittelee lapsen palvelutarpeen arviointia lasten ja perheiden parissa tehtävässä sosiaalityössä. Lapsen palvelutarpeen arviointi on prosessi, jonka aikana sosiaalityöntekijä pyrkii yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä sekä ammatillisten yhteistyökumppaneiden kanssa luomaan käsityksen lapsen voinnista, sosiaalisista suhteista, elämäntilanteesta ja olosuhteista sekä lapsen ja hänen perheensä mahdollisesta tuen tarpeesta. Tutkielman tavoitteena on tuoda esiin, miten sosiaalityöntekijät muodostavat tietoa lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tutkielman aineisto on muodostettu etnografisella menetelmällä, joka sopii hyvin sosiaalityöntekijöiden käytännön työn tutkimiseen. Havainnoin kuukauden ajan lasten palvelutarpeen arviointeja tekevien sosiaalityöntekijöiden ja heidän työpareinaan toimivien sosiaaliohjaajien työskentelyä erään suomalaisen kaupungin sosiaalitoimistossa. Tutkielman aihealue liittyy laajaan tutkimuskenttään sosiaalityön tiedosta ja tiedonmuodostuksesta, joka kytkeytyy myös sosiaalityössä tarvittaviin taitoihin.

Lapsen palvelutarpeen arviointi on hyvä lähtökohta tutkia sosiaalityön tiedonmuodostusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja sen yhteydessä lapselle yleensä tehtävästä lastensuojelun tarpeen selvityksestä säättävät sosiaalihuolto- (1301/2014) ja lastensuojelulaki (2007/417). Lapsen palvelutarpeen arviointi aloitetaan, kun sosiaaliviranomainen saa tietää mahdollisesta sosiaalihuollon tai lastensuojelun palveluiden tarpeesta olevasta lapsesta. Lapsen palvelutarpeen arviointi tulee vireille joko lastensuojeluilmoituksesta tai ilmoitusvelvollisen työntekijän yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa tekemästä yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Palvelutarpeen arviointi voidaan aloittaa myös lapsen tai hänen vanhempansa tekemästä hakemuksesta. Sosiaalihuollon työntekijä voi aloittaa palvelutarpeen arvioinnin saadessaan tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tai lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta myös muutoin kuin edellä mainituilla tavoilla. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 34 §, 35 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 26 §.) Tällainen tieto voi tulla sosiaalihuollon työntekijälle esimerkiksi hänen hoitaessaan lapsen toisen perheenjäsenen sosiaalihuoltoasiaa (Saastamoinen 2016, 163–164). Lapsia ja perheitä työssään tapaavilla ammattilaisilla on lainmukainen velvollisuus olla yhteydessä kunnan sosiaalihuoltoon salassapitosäännösten estämättä, jos heillä työssään herää huoli lapsen huolenpidosta, hyvinvoinnista tai turvallisuudesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 25 §, 25 a §). Tutkielman aineiston ja oman lapsiperheiden sosiaalityön työkokemukseni perusteella yleisiä lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen tekijöitä ovat koulujen, päiväkotien, perheneuvoloiden ja terveydenhuollon työntekijät sekä poliisi. Viime aikoina yhteydenottoja on alkanut tullemaan myös

Kansaneläkelaitokselta perustoimeentulotuen käsittelyn siirrettyä kunnilta sinne ja vastaanottokeskuksilta turvapaikanhakijoiden määrän kasvamisen myötä.

Sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnista ja lastensuojelun tarpeen selvittämisestä. Lapsi on erityisen tuen tarpeessa, kun hänen kasvuolosuhteensa vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lapsi voi olla erityisen tuen tarpeessa myös silloin, kun hänellä on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja esimerkiksi kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai usean yhtäaikaisten tuen tarpeen vuoksi. Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä lapsen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä lapsen, hänen läheistensä sekä eri yhteistyötahojen ja asiantuntijoiden kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 §, 36 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 26 §.) Palvelutarpeen arvioinnin aikana tapaamisia järjestetään yleensä eri kokoonpanoilla – lapsi tavataan vanhempiensa kanssa, jonka lisäksi sekä lapsi että vanhemmat tavataan omilla tapaamisillaan. Joskus järjestetään myös verkostotapaamisia, joihin perheen lisäksi osallistuu lapsen elämässä mukana olevia ammattilaisia tai perheelle läheisiä sukulaisia ja tuttavlia. Tapaamisia voi olla sosiaalitoimistossa, perheen kotona ja yhteistyökumppaneiden työpaikoilla, kuten kouluilla, päiväkodeissa, perheneuvolassa tai terveydenhuollon toimipisteissä. Tapaamisten lisäksi sosiaalityöntekijät saavat tietoa lapsen elämäntilanteesta olemalla puhelimitse yhteydessä lapsen ja hänen perheensä kanssa työskenteleeviin ammattilaisiin sekä mahdollisesti pyytämällä heiltä lasta koskevia asiakirjoja ja lausuntoja. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun tarpeen selvittäminen täytyy aloittaa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 26§.) Palvelutarpeen arvioinnin aikana työskentely painottuu nimenomaan tiedon muodostamiseen lapsen ja hänen perheensä arjesta sekä tuen tarpeesta.

Kiinnostukseni tutkielman aihetta kohtaan heräsi tässä ajassa, jolloin julkisessa keskustelussa – sekä mediassa että sosiaalityöntekijöiden keskustelufoorumeilla – on puhuttu paljon sosiaalityöntekijöiden resurssipulasta ja sote-uudistuksen valmistelusta. Lastensuojelussa on pula päteviistä sosiaalityöntekijöistä ja monet lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat työn kuormittavana, koska heillä on usein kohtuuttoman paljon asiakkaita. Sosiaalityöntekijät ovat olleet huolissaan siitä, jäävätkö sosiaalipalvelut pyrkimyksenä olleessa sote-uudistuksessa terveydenhuollon varjoon ja kuullaanko uudistuksen suunnittelussa tarpeeksi sosiaalityöntekijöiden asiantuntemusta. Sote-keskusteluiden myötä on vahvistunut käsitys siitä, että sosiaalityöntekijöiden roolia ei tunneta ja

sosiaalityölle tyypillistä ammatillista osaamista ei tunnisteta riittävästi. Tästä syntyi haluni tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden arkista työtä, ammattitaitoa ja asiantuntijuutta.

Seuraavassa luvussa esittelen tutkielman taustalla olevia teorioita sosiaalityön tiedosta ja tiedon muodostuksesta sosiaalityössä sekä niihin liittyviä käsitteitä. Tämän jälkeen määrittelen tutkimuskysymyksen ja käsittelen tutkielmassa käytettyä etnografista menetelmää sekä kerron tutkielman toteuttamisesta ja siinä muodostetusta aineistosta. Neljännessä ja viidennessä luvussa tarkastelen tutkielman empiiristä aineistoa. Neljännessä kappaleessa keskityn siihen, mitä eri tiedon muotoja sosiaalityöntekijät käyttävät palvelutarpeen arvioinnissa ja miten eri tiedon muodot limittyvät toisiinsa. Viidennessä luvussa teen havaintoja siitä, miten sosiaalityöntekijät muodostavat tietoa palvelutarpeen arvioinnissa ja millaisia taitoja he siihen tarvitsevat. Viimeisessä luvussa kokoan yhteen tutkielmani johtopäätökset.

## 2 Tieto ja sen käyttö sosiaalityössä

Teoriat sosiaalityön tiedosta ja tiedonmuodostuksesta ovat keskeinen lähtökohta tutkielman aiheeseen. Tiedon muodostaminen lapsen palvelutarpeen arvioinnissa on prosessi, jonka aikana sosiaalityöntekijä pyrkii luomaan ymmärrystä lapsen voinnista, sosiaalisista suhteista, elämäntilanteesta ja olosuhteista yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä sekä ammatillisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin pyrkimyksenä on muodostaa lapsen ja hänen perheensä kanssa jaettu käsitys heidän tuen tarpeestaan. Arviointiprosessi ei ole yksinkertaista tietojen keräämistä ja ratkaisun tekemistä niiden pohjalta. Arviointiprosessiin vaikuttavat monet tekijät kuten arviointiin osallistujien vaihtelevat näkemykset; perheenjäsenten halukkuus ja kyky yhteistyöhön; arviointiin osallistujien kokemuksellinen ja kulttuurillinen tausta; se millaiseksi vuorovaikutus arviointiin osallistujien välillä muodostuu; sekä työskentelyssä käytettävissä olevat resurssit. Nämä eri tekijät ovat yhteydessä keskenään ja vaikuttavat toisiinsa. (Holland 2004, 151–152.) Työssään sosiaalityöntekijät soveltavat monen tyyppistä tietoa ja työskentely vaatii heiltä myös taitoja. Tässä luvussa esittelen joitain tapoja jäsentää sosiaalityön tietoa sekä näkemyksen siitä, että tiedon muodostaminen on toimintaa, joka edellyttää ammatillista osaamista. Tässä luvussa esiin otetut sosiaalityön tietoon ja sen muodostukseen liittyvät käsitteet, teoriat ja lähestymistavat ovat olleet vuoropuhelussa etnografisen tutkimusaineiston kanssa sekä aineiston tuottamisen että sen analysoimisen vaiheissa.

### 2.1 Sosiaalityön tiedon jäsentäminen ja sanoittaminen

Sosiaalityöntekijöiden työssään käyttämää tietoa voidaan jäsentää eri tavoin. Julie Drury-Hudson (1999, 149) erottaa viisi eri tiedon muotoa. Hän näkee lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden käyttävän päätöksen teossa teoreettista, empiiristä, proseduraalista ja henkilökohtaista tietoa sekä käytännön viisautta. Teoreettinen tieto koostuu käsitteistä, malleista ja viitekehyksistä, joiden avulla työntekijä jäsentää ilmiöitä sekä selittää, kuvailee, ennustaa ja kontrolloi ympärillään olevaa maailmaa. Empiirinen tieto on systemaattisesti tuotettua tutkimustietoa, jonka avulla dokumentoidaan, kuvaillaan ja selitetään ilmiöitä sekä ennustetaan ja arvioidaan niiden seurauksia. Proseduraalinen tieto muodostuu sosiaalityön juridisen, organisatorisen ja toiminnallisen ympäristön tuntemisesta. Henkilökohtainen tieto käsittää työntekijän käyttämän intuition, kulttuurisen tiedon ja arkijärjen. Käytännön viisaus on sosiaalityöntekijälle työnteon myötä karttuvaa tietoa. (Drury-Hudson 1999, 149.)



Jokseenkin samansuuntaisesti Pamela Trevithick (2008; 2012, 25–121) jaottelee sosiaalityön tietoperustan kolmeen osa-alueeseen: teoreettiseen, faktuaaliseen sekä ammattilliseen, käytännön ja henkilökohtaiseen tietoon. Teoreettinen tieto koostuu erilaisista teorioista, jotka Trevithick jakaa edelleen kolmeen eri ryhmään: teorioihin, jotka auttavat ymmärtämään ihmisiä ja elämäntilanteita; teorioihin, jotka analysoivat sosiaalityön tehtävää; sekä teorioihin, jotka liittyvät suoraan sosiaalityöntekijöiden työssään käyttämiin lähestymistapoihin ja perspektiiveihin. Faktuaaliseen tietoon kuuluvat lainsäädäntö, sosiaalipolitiikka, organisaation menettelytavat ja tieto sekä erilaisista ihmisistä että tietyistä henkilökohtaisista ja sosiaalisista ongelmista. Kolmas sosiaalityön tietoperustan osa-alue käsittelee tapaa, jolla tietoa hankitaan, käytetään ja luodaan käytännön sosiaalityössä. (Trevithick 2008; 2012, 25–121.)

Trevithickin tapa erottaa kolme eri tyyppistä teoriaa on toistuva tapa jäsentää sosiaalityössä käytettäviä teorioita. Puhutaan teorioista siitä, mitä sosiaalityö on; miten sosiaalityötä tehdään; sekä teorioista asiakkaiden todellisuudesta. Nämä eri tyyppiset sosiaalityössä käytettävät teoriat voidaan edelleen jakaa formaalisiin ja informaalsiin teorioihin. Formaaliset teoriat ovat kirjoitettuja teorioita, joista keskustellaan ja väitellään sekä profession sisällä että akateemisissa ympyröissä. Informaaliset teoriat puolestaan ovat joko yhteiskunnassa yleisemmin jaettuja käsityksiä tai työntekijöiden kokemuksiensa kautta induktiivisesti muodostamaa tietoa. (Payne 2014, 5–7; Raunio 2004, 114–115.)

Yllä esiteltyjen tiedon muotojen lisäksi sosiaalityötä ohjaavat vahvasti myös ammattilliset arvot, jotka määrittävät sosiaalityöntekijöiden roolia ja tehtävää yhteiskunnassa (Bisman 2004, 115). Eettisesti kestävässä sosiaalityössä kunnioitetaan ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia, sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa sekä asiakkaiden itsemäärämisoikeutta, osallisuutta ja kokonaisvaltaista huomioimista (Talentia 2017). Perinteisesti arvojen ja tiedon välillä on tehty ero, sillä arvot eivät ole ymmärtämystä siitä, millainen maailma on vaan uskomuksia ja olettamuksia siitä millainen maailman tulisi olla. Arvoja ei voi kuitenkaan täysin erottaa tiedosta. (Raunio 2004, 71–72.) Tieto ei ole arvovapaata eikä sosiaalityössä juridisia ja teknisiä kysymyksiä voida ratkaista ilman etiikkaa (Banks 2006, 11). Ammattieettiset ohjeet ja periaatteet ohjaavat sitä, miten tietoa ja taitoja käytetään (Payne 2006, 71) sekä miksi tietoa tavoitellaan ja mihin sitä käytetään (Bisman 2004, 115, 119–120). Arvot ja etiikka voivat joskus myös haastaa muita tiedon lajeja kuten esimerkiksi organisaatioiden määrittelemiä toimintamalleja (vrt. Raunio 2004, 103).

Sosiaalityössä erilaiset tiedot ja tiedon piirteet punoutuvat yhteen ja ovat päällekkäisiä sekä vuorovaikutuksessa keskenään (Trevithick 2008; Drury-Hudson 1999, 150). Sosiaalityöntekijät

käyttävät samanaikaisesti tiedon eri muotoja ja osa-alueita muodostaessaan tietoa asiakkaan elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta. Käytännön sosiaalityössä tiedon eri muodot ja osa-alueet yhdistyvät toisiinsa ja työntekijän voi olla vaikea eritellä toimintaansa ohjaamaa tietoa. Tutkimuksissa on tullut ilmi, että käytännön työssä sosiaalityöntekijät eivät läheskään aina selkeästi tuo esiin tai jäsennä käyttämäänsä tietoperustaa ja sen sanoittaminen voi kysyttäessäkin olla sosiaalityöntekijöille haastavaa (esim. Osmond & O'Connor 2004).

Michael Polanyin (1966) luoma käsite hiljainen tieto (*tacit knowledge*) viittaa ihmisten omaksumaan tietoon, jota he käyttävät, mutta eivät kykene sanoittamaan. Hiljainen tieto on kokemuksen kautta karttunutta tietämystä, jota ihmiset käyttävät intuitiivisesti. Pekka Saarnio (1993) näkee, että ammatillisen asiantuntijuuden kehityttyä riittävän pitkälle, työntekijä hahmottaa kokonaiskuvan erilaisista tilanteista intuitiivisesti. Kokeneille sosiaalityöntekijöille muodostuu ei-analyttinen ja usein tiedostamaton käsitys siitä, miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia. He eivät välttämättä kykene sanoittamaan toimintansa perusteita tai ajatteluaan ja niiden taustalla vaikuttavia teorioita. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että he toimisivat irrationaalisesti, vaan tiedonkäsittely on työkokemuksen myötä automatisoitunut. (Saarnio 1993.) Hiljaisen tiedon ohella yksi syy sille, että sosiaalityöntekijät eivät kykene jäsentämään työskentelyn perustana olevaa teoriaa tai menetelmää, voi olla se, että sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa ei käsitellä riittävästi sosiaalityössä käytettäviä teorioita. Syynä voi olla myös työssä käytettävän tiedon moninaisuus, jolloin asiakkaan kanssa tehtävä työ ei ole minkään tietyn teoreettisen mallin mukaista. (Raunio 2004, 117.)

Toisaalta sosiaalityöntekijät viittaavat käyttämäänsä tietoon usein epäsuorasti. Jennifer Osmond ja Ian O'Connor (2004) ovat tutkineet sitä, miten sosiaalityöntekijät tuovat esiin tietämäänsä. He ovat päätyneet siihen, että sosiaalityöntekijät eivät aina ilmaise käyttämäänsä tietoa täsmällisesti ja muodollisesti tai nimeämällä eri teorioita. Sen sijaan he kertovat tiedosta monin eri tavoin kuten esimerkeillä, tarinoilla ja metaforilla sekä käsityksillä, jotka muistuttavat vallitsevaa teoreettista tietoa uudelleen muotoiltuna tai yhdistettynä käytännön työhön. (Osmond & O'Connor 2004.) Sosiaalityöntekijöiden velvollisuus ja tarve kertoa työskentelystä ja tulkinnoistaan asiakkaille ja yhteistyökumppaneille selkeästi ymmärrettävällä tavalla voidaan nähdä yhtenä selityksenä sille, että sosiaalityöntekijät eivät niinkään puhuessaan käytä ammatillisia, juridisia ja tieteellisiä käsitteitä (Roets & Roose & De Wilde & Vanobbergen 2017, 462).

Jotkut tutkijat näkevät intuitiivisen toisten ihmisten ymmärtämisen sosiaalityöntekijöiden merkittävänä voimavarana (esim. England 1986, 32). Siitä huolimatta, että hiljaisen tiedon ja intuition käyttö sosiaalityössä tunnustetaan, useat tutkijat painottavat käytetyn tiedon tunnistamisen ja

näkyväksi tekemisen tärkeyttä. Ensiksikin, koska sosiaalityö on ammatillista viranomaistoimintaa, täytyy sosiaalityöntekijöiden tuoda selkeästi esiin sen perusteet. Sosiaalityöntekijöiden tulee kyetä sanoittamaan tieto, johon he perustavat ammatillisen toimintansa ja päätöksensä. Lisäksi sosiaalityössä käytettävän tiedon selkeä sanoittaminen on edellytys työn tulosten arvioimiselle, työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseksi, sosiaalityön asiantuntijuuden ja professionaalisen aseman vahvistamiselle sekä sosiaalityön merkityksen perusteleminen poliittisella tasolla. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005; Osmond & O’Conner 2004, 688–690.) Kyky jäsentää työskentelyssä käytettyä tietoa on edellytys myös oman työn reflektoinnille, jonka tärkeyttä sosiaalityössä korostetaan.

## 2.2 Tiedonmuodostus kontekstuaalisena toimintana

Professionaalista oppimista tutkinut Donald A. Schön (1983) esittää perustellusti, että tietoa ja toimintaa ei voi erottaa toisistaan. Myös hänen näkemyksensä mukaan ammattilaiset eivät usein osaa sanoittaa kaikkea tietämäänsä. Tietoa ei aina sanota ääneen vaan se sisältyy toimintamalleihin ja tuntumaan siitä, mitä työistämme. Tieto on hiljaisena tietona automatisoituneessa toiminnassa – *knowing-in-action*. (Schön 1983, 49.) Professio-ammattilaiset kohtaavat usein epävarmoja tilanteita ja monimutkaisia ongelmia, joihin ei ole yksiselitteisiä vastauksia tai toimintamalleja. Schönin (1983, 50, 54–69, 278) käsitteet *reflection-in-action* ja *reflection-on-action* kuvaavat sitä, miten ihmiset usein reflektivat tekemäänsä mieltä askarruttavissa tilanteissa ja niiden jälkeen. Schön (1983, 163–165) käyttää käsitettä *reflective conversation with a situation* kuvaamaan tapaa, jolla ammattilaiset lähestyvät uniikkeja ja arvaamattomia tilanteita toimiessaan niissä ja samalla pyrkien ymmärtämään niitä saavuttaakseen tavoitteensa. Reflektointi tapahtuu usein ihmisten välisessä dialogissa ja toiminnassa.

Sosiaalityö on prosessina etenevää muutostyötä usein monimuotoisten ja vaikeiden sosiaalisten ongelmien parissa. Sosiaalityöntekijöitä kannustetaan oman työn kriittiseen reflektointiin, jossa kyseenalaistetaan omat toimintamallit sekä niiden taustalla olevat lähtökohdat ja oletukset. Reflektoimalla toimintaansa ihminen pohtii omaa tapaansa toimia ja oppii uutta oman kokemuksensa kautta. Kriittisen reflektion avulla pyritään paikantamaan uusia näkökulmia, oppimaan omista kokemuksista ja rakentamaan uutta tietoa. (Karvinen-Niinikoski 2010, 258–260.) Reflektointi on tarpeellista ongelmallisissa tilanteissa, joissa työskentelyn eteneminen ei tunnu onnistuvan (Raunio 2004, 127).

Sosiaalityön reflektiivisessä lähestymistavassa, joka kiinnittyy sosiaalityön postmoderniin ja sosiaalikonstruktivistiseen näkemykseen, sosiaalityö käsitetään tiedon tekemisenä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana ja autonomisena toimijana omassa elämäntilanteessaan ja toimintaympäristössään. Tiedon muodostaminen nähdään kontekstuaalisena toimintana, jolloin tietoa muodostetaan ja tulkitaan erilaisissa tilanteissa ja toimintayhteyksissä huomioon ottaen ihmisten, elämäntilanteiden ja olosuhteiden erilaisuus, muuttuvuus ja kompleksisuus. Tiedon tekeminen voi johtaa useisiin eri tulkintoihin ja vaihtoehtoihin ratkaisumalleihin. (Karvinen-Niinikoski 2010, 258.) Asiakkaan elämästä ei ole löydettävissä absoluuttista totuutta vaan asioille, tilanteille ja olosuhteille on olemassa useita kilpailevia selitysmalleja. Sosiaalityöntekijän täytyy oppia hyväksymään epävarmuus vaihtoehtojen ja muuttuvien tulkintojen välillä. (Holland 2004, 24.)

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta luomaan selkeämpi kuva omasta elämäntilanteestaan, tarkastelemaan sitä eri näkökulmista ja löytämään vaihtoehtoisia toimintatapoja (Särkelä 2001, 77). Sosiaalityössä tavoitteena on tiedon muodostaminen tasavertaisessa suhteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, jolloin molemmat osapuolet nähdään asiantuntijoina (Juhila 2006, 137-140). Pamela Trevithick (2008) painottaa, että sosiaalityön kohtaamisissa sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten lisäksi myös asiakkaat ja heidän läheisensä käyttävät ja tuovat esiin tiedon eri muotoja. Nigel Parton (2000) pitää sosiaalityön erityisenä vahvuutena luoda ja vahvistaa dialogia ja ymmärrystä asiakkaiden omassa elinympäristössä ja pyrkiä yhdessä löytämään ratkaisuja asiakkaiden kohtaamiin haasteisiin.

Palvelutarpeen arvioinnissa tietoa lasten ja heidän perheidensä elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta muodostetaan asiakkaiden lisäksi yhteistyössä useiden eri ammatillisten tahojen kanssa (esim. Laitinen & Ojaniemi & Tallavaara 2007, 105). Pekka Ojaniemi ja Kaisa-Maria Rantajärvi (2010, 224) nostavat sosiaalityön alkuarvioinnin kohdalla esiin tärkeän kysymyksen: "...mikä on oikeaa ja riittävää tietoa sekä halutaanko tietoa asiakkaasta, asiakkaalta vai asiakkaan kanssa." Tietoon ja tietämiseen liittyy valtaa: keiden tietoa ja minkälaista tietoa pidetään merkittävänä ja luotettavana (Helavirta 2011, 36) – lapsen, vanhempien vai ammattilaisten? Sosiaalityössä ymmärrys asiakkaan tilanteesta tulisi muodostaa vuorovaikutuksessa, jossa kaikki osallistujat pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan toisiinsa (Pohjola & Pitkänen & Koivisto, 2015).

Tiedon lisäksi sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssään ammatillisia taitoja. Pamela Trevithick (2012) jakaa sosiaalityön taidot viiteen ryhmään: kommunikaatio, havainnointi, kuunteleminen ja arviointi; haastattelu; auttaminen, ohjaaminen ja neuvonta; voimaannuttaminen, neuvottelu ja kumppanuus;

sekä professionaalinen kompetenssi ja vastuullisuus. Tiedon ja taidon välillä on yhteys, koska sosiaalityöntekijöiden tulee kyetä käyttämään tietoa käytännössä soveltaen sitä tilanteisiin, joita he työssään kohtaavat. Tieto mahdollistaa ja edesauttaa tilanteen ymmärtämisen ja taito on kykyä toimia ja tehdä asioille jotain. (Payne 2006, 70.)

Lastensuojelun tehtävän ja tavoitteiden katsotaan yleisesti ottaen painottuvan joko lasten suojeluun tai lasten hyvinvointiin. Suojeluun painottuvassa lastensuojelussa korostuu riskien arviointi ja ongelmien poistaminen lapsen elämästä. Hyvinvointipainotteinen lastensuojelu puolestaan tavoittelee lasten hyvinvointia lasten turvaamista laajemmin. Hyvinvointia painottavassa lastensuojelussa huomioidaan sekä lapsen turvallisuus että hänen perheensä tarpeet ja työskentelyn tavoitteena on perheen ongelmien ratkaisemisen tukemisen lisäksi myös ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. Suomalaisen lastensuojelun katsotaan olevan hyvinvointipainotteista. (Pösö 2007, 72-75.) Antti Särkelä (2001, 65) pitää sosiaalityön haastatteluiden tehtävinä asiakkaan tilanteen arvioimista, asiakkaan ja työntekijän välisen työskentelysuhteen edistämistä sekä auttamista. Nämä voidaan nähdä myös palvelutarpeen arvioinnin tehtävinä. Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteina on ymmärryksen lisääminen lapsen ja hänen perheensä elämäntilanteesta sekä perheen hyvinvoinnin lisääminen ja vahvistaminen. Näiden tavoitteiden saavuttaminen edellyttää sekä luottamusta että toimivia suhteita asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Sosiaalityössä tiedon muodostaminen ja asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen on prosessi, jonka aikana muodostuneisiin päätelmiin ja tuloksiin kaikki toimintaan osallistujat vaikuttavat. Sosiaalityöntekijät työskentelevät ihmisten monimuotoisten ongelmien kanssa usein epävarmoissa tilanteissa. Roets ym. (2017) näkevät, että sosiaalityön tulisi olla ennemminkin tarinan kuin totuuden kerrontaa. Työssään sosiaalityöntekijät kohtaavat monimerkityksellisiä tilanteita, joita on vaikea tulkita ja joihin ei ole yksiselitteisiä toimintamalleja. Monimutkaisiin tilanteisiin liittyy epävarmuus sekä mahdollisuus erilaisiin ja virheellisiinkin päätelmiin. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää olla tietoisia ongelmien määrittelemisen kompleksisuudesta. Tietoa todellisuudesta ei voi koskaan muodostaa täysin objektiivisesti ja sosiaalityöntekijöiden tulee olla avoimia erilaisille tulkinnoille.

## 3 Tutkimuksen toteuttaminen

### 3.1 Tutkimustehtävä

Tavoitteeni on tehdä näkyväksi, millaista tietoa sosiaalityöntekijät hyödyntävät ja käyttävät palvelutarpeen arvioinnissa sekä miten he tietoa muodostavat ja tekevät. Pyrin tähän tarkastelemalla sitä, mitä tiedon muotoja ja millaisia taitoja käyttäen sosiaalityöntekijät muodostavat käsityksen lapsen elämäntilanteesta ja palveluiden tarpeesta. Tutkimustehtäväni paikantuu seuraavaan kysymykseen:

Millaisen tiedon varassa ja miten sosiaalityöntekijät muodostavat käsitystä lapsen ja hänen perheensä avun ja tuen tarpeesta palvelutarpeen arvioinnin aikana?

Pyrin tuomaan esiin minkälaisen ja kenen tiedon sosiaalityöntekijät kokevat tarpeelliseksi ja merkittäväksi lapsen palvelutarpeen arviointia tehdessään. Tarkastelen millaista tietoa he arviointityöskentelyssä käyttävät ja soveltavat sekä millaiset tiedon muodot ja osa-alueet arvioinnissa mahdollisesti painottuvat – teoreettinen, empiirinen, proseduraalinen tai henkilökohtainen tieto vaiko käytännön viisaus. Sivuan myös sitä, missä määrin ammatilliset arvot ohjaavat arvioinnin tekemistä. Kiinnitän huomiota myös siihen kenen tietoa sosiaalityöntekijät käytännön työssään hyödyntävät ja pitävät tärkeänä muodostaessaan ymmärrystä perheiden elämäntilanteista ja arvioidessaan lapsen tuen tarvetta – lapsen, hänen vanhempiensa, läheistensä vaiko ammattilaisten?

Tavoittelen vastauksia näihin kysymyksiin tarkastelemalla lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisiä keskusteluja arjen työssä heidän tehdessä lasten palvelutarpeen arviointeja. Havainnoin kuukauden ajan lapsiperheiden sosiaalityön alkuarviointitiimin työskentelyä erään suomalaisen kaupungin sosiaalitoimistossa. Asiakastapauksista kertoessaan ja niitä reflektoidessaan työntekijät tuovat esiin käyttämiään tietoja ja taitoja; sekä osaamistaan että sen puutteita (vrt. Pithouse & Atkinson 1988, 184–185). Työntekijät eivät keskusteluissaan sanoita kaikkea ajattelemaansa ja tekemäänsä eivätkä kaikkia kommenttiensa taustalla olevia havaintoja ja pohdintoja. Näin ollen on mahdotonta luoda täydellistä kuvaa heidän työssään käyttämästä osaamisesta. Tutkielmani tarjoaa pikemminkin eräänlaisia tutkimusikkunoita ja näkökulmia sosiaalityön tiedonmuodostukseen palvelutarpeen arvioinnin aikana.

### 3.2 Etnografinen metodi

Tutkielma on kvalitatiivinen ja etnografinen. Etnografiselle tutkimukselle on ominaista kenttätyö, jonka aikana tutkija on tutkimuksen kohteena olevassa yhteisössä. Tutkija pyrkii ymmärtämään ihmisten toimintaa ja kokemuksia tietyssä aikaan ja paikkaan kiinnittyneessä kontekstissa sekä yhteydessä laajempiin prosesseihin. Hän muodostaa ymmärrystä tutkittavasta yhteisöstä ja ilmiöstä oma kohtaisen kokemuksen kautta havainnoimalla kentän tapahtumia ja osallistumalla tutkittavien arkeen. Havainnoinnin ohessa tutkija keskustelee yhteisön jäsenten kanssa sekä haastattelee heitä. Etnografisessa tutkimuksessa tietoa tuotetaan dialogisesti tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ja tutkijan välisessä yhteistyössä. Etnografisessa tutkimuksessa hyödynnetään usein myös muita tutkimuskeinoja kuten kirjallista ja visuaalista materiaalia. (Hammersley & Atkinson 1996, 1; Atkinson, Coffey, Delamont, Lofland & Lofland 2007, 4–5; Skeggs 2007, 426.)

Etnografinen tutkimus on tyypillistä erityisesti antropologiassa. Perinteisesti antropologit lähtivät tutkimaan vieraita kulttuureita, mutta nykyään etnografista tutkimusta tehdään myös tutkijoille tutummissa ympäristöissä eri alakulttuureissa, yhteisöissä, ryhmissä ja organisaatioissa. Etnografista tutkimusmenetelmää käytetään antropologian lisäksi myös muilla tieteenaloilla ja sillä on pitkät juuret myös sosiologiassa. (Atkinson, Coffey, Delamont, Lofland & Lofland 2007, 2.) Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa lastensuojeluun liittyen etnografisia tutkimuksia ovat tehneet esimerkiksi Tarja Pösö (1993) koulukodeista, Hannele Forsberg (1998) lastensuojelun asiantuntijakulttuureista sosiaalitoimistoissa ja perhetukikeskuksissa, Maritta Törrönen (2003) ja Riitta Laakso (2009) ovat tutkineet arkea lastensuojelun laitoksissa, Johanna Hurtig (2003) puolestaan lastensuojelun perhetyön käytäntöjä ja Johanna Korpinen (2008) lastensuojelun suullisia käsittelyjä hallinto-oikeudessa.

Etnografisen metodin valitseminen oli minulle luontevaa, koska olen aiemmalta koulutukseltani sosiaaliantropologi ja tehnyt etnografisen tutkielman opiskellessani Oslon yliopistossa. Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni harkitsin myös haastattelututkimuksen tekemistä, mutta asiaa mietittyäni koin, että sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla en pääsisi käsiksi todellisiin ja luonnollisiin tilanteisiin sosiaalityön arjessa (vrt. Forsberg 1998, 87, 108). Kuten Riitta Laakso (2009, 58–59) halusin välttää sitä, että tutkimusmateriaali muodostuisi pelkästään toimintamalleista ja -periaatteista; kuvauksista siitä, miten arviointityöskentelyä tulisi toteuttaa. Aina ihmiset eivät toimi kuten he kertovat toimivansa tai toimineensa (Parton 2000, 454; vrt. Helm 2016, 28). Halusin mahdollisimman monipuolisen ja arkista toimintaa vastaavan kuvan sosiaalityöntekijöiden arviointityöskentelystä. Tässä tutkielmassa tekemäni kenttätyö erosi kuitenkin monin tavoin

edellisestä kenttätöystäni. Edellinen kenttätöni kesti 11 kuukautta ja sijoittui minulle ennalta täysin tuntemattomaan gambialaiseen kylään, jossa minulla oli lähtökohtaisesti yhteinen kieli vain muutaman kyläläisen kanssa. Nyt tein lyhyen, kuukauden mittaisen kenttätöni omassa kulttuurissani ja yhteiskunnassani, omalla äidinkielelläni ja alalla, jolla työskentelystä minulla oli kenttätöitä ennen omakohtaista kokemusta, koska olin toiminut määräaikaisena sosiaalityöntekijänä lapsiperheiden sosiaalityön alkuarviointitiimissä noin kolme ja puoli vuotta.

Etnografisen tutkimuksen tekeminen tutkijan omassa elinympäristössä on herättänyt keskustelua sekä puolesta että vastaan. Yhtenä vasta-argumenttina on, että tutkijan on vaikea nähdä tutkimuksen kannalta merkittäviä seikkoja tutkimuskohteesta, joka on hänelle liian tuttu ja läheinen. Toisaalta tutkijan kohdatessa jotain itselleen uutta ja erikoista hän saattaa ylikorostaa vieraan kulttuurin ulkopuoliselle selkeästi erottuvia erityispiirteitä ja jättää huomioimatta tutkimuksen kannalta merkittäviä arkipäiväisiä asioita. On myös kyseenalaistettu kykeneekö tutkija säilyttämään objektiivisuutensa, jos hän identifioi itsensä liiaksi tutkittaviensa kanssa. Vaarana pidetään sitä, että tutkija ei kykene näkemään tutkimaansa yhteisöä holistisesti eri perspektiiveistä vaan muodostaa siitä puolueellisen tulkinnan yhdestä näkökulmasta. Puolueellisen näkökulman ottaminen on kuitenkin yhtälailla mahdollista tutkijalle, joka tutkii itselleen ennalta tuntematonta kulttuuria, jos tutkija lähestyy sitä etnosentrisesti tai samaistuu liikaa tiettyjen tutkimukseen osallistujien näkemysten kanssa. Sekä tutkittavan yhteisön sisä- että ulkopuolelta tulevat tutkijat voivat sortua huomioimaan vain omia hypoteesejään ja tiettyjä teorioita tukevia seikkoja. Oman kotikentän tutkiminen voidaan nähdä taloudellisesti tehokkaana, koska tutkijalla on jo ennalta hallussaan valtava määrä tietoa tutkimuksen kohteena olevasta kulttuurista ja hän hallitsee jo lähtökohtaisesti saman kielen tutkimukseen osallistujien kanssa. Sekä tutkijan että tutkimukseen osallistujien ollessa kotikentällänsä tutkimukseen osallistujat eivät välttämättä niin herkästi salaa asioita tutkijalta, koska kirjoittaessaan heistä tutkija kirjoittaa myös itsestään. Lisäksi omalla kotikentällänsä tutkija sulautuu joukkoon helpommin ja näin ollen muuttaa vähemmän tutkimansa kentän sosiaalista järjestystä kuin täysin ulkopuolinen tutkija. (Atkinson, Coffey, Delamont 2003, 25–47; Aguilar 1981.)

Pidän omaa työkokemustani sekä vahvuutena että haasteena tutkimukseni kannalta. Riitta Laakso (2009, 59) näkee, että tutkijalla tulee olla ennen kentälle menoa perustuntemus aiheesta, jota hän tutkii, mutta tutkimuksen aihealueen ei tulisi olla tutkijalle entuudestaan liian tuttu, jotta hän kykenee kiinnittämään huomiota myös rutiininomaisiin itsestäänselvyksiin. Ajattelen, että ilman työkokemustani kuukauden kenttätöni aikana olisi ollut haasteellista hahmottaa palvelutarpeen arvioinnin tekemistä käytännössä, jos olisin perehtynyt aihealueeseen ainoastaan lukemalla arviointityöskentelystä ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Kuten Hannele Forsberg (1998, 85)



nostaa esiin, kenttätö sosiaalityöntekijöiden kanssa edellyttää myös sosiaalityöntekijöiden käyttämän kielen hallitsemista. Muistan opintoihini liittyvän ensimmäisen työharjoittelun sosiaalitoimistossa, jolloin aluksi huomasin usein putoavani kärryiltä kuunnellessani erilaisten lyhenteiden siivittämiä keskusteluja työntekijöiden välillä. Uskon, että ilman käytännön kokemusta sosiaalityöstä olisin joutunut keskeyttämään työntekijöiden keskusteluja useammin selventääkseni kuulemaani ja näin ollen työntekijöiden väliset keskustelut eivät olisi säilyneet niin luonnollisina. Toisaalta myös tavat käyttäytyä ja toimia sosiaalitoimistossa olivat minulle tuttuja, joten minun oli helppo sulautua työpaikan arkeen, vaikka tutkijan roolissa en ollutkaan yksi työntekijöistä (vrt. Saltiel 2016, 2108). Lisäksi työkokemukseeni peilaten kykenin lyhyenkin kenttätöön aikana arvioimaan olivatko sosiaalityöntekijöiden kohtaamat tilanteet ja haasteet yleisiä tai erityisiä arviointityöskentelyssä.

Toisaalta koin työkokemukseni palvelutarpeen arvioinneista rasitteena. Näin kenttätöön yhtenä haasteena sen, miten onnistuisin näkemään minulle tutun toiminnan uusin ja avoimin silmin ilman ennakkokäsityksiä, jotka ohjaavat katsettani ja tulkintaani tilanteista. Kentälle lähtiessäni olin ollut poissa työelämästä opintovapaalla kahdeksan kuukautta ja koin tämän etäännyttäneen minua jonkin verran arviointityöskentelystä. Lisäksi havainnoin työskentelyä minulle täysin uudessa ympäristössä, jossa työ oli organisoitu toisin kuin omalla työpaikallani. En tuntenut ketään työntekijöistä entuudestaan ja vaikka työntekijöiden keskusteluissa nousi esiin samantyyppisiä kysymyksiä kuin omalla työpaikallani, huomasin, että joitain asioita painotettiin toisin kuin olin tottunut. Tutkijana olin vapaa tarkastelemaan työskentelyä ulkopuolisen silmin, koska minun ei tarvinnut ottaa kantaa arviointien etenemiseen. Havaintojeni muuttaminen kirjalliseen asuun edesauttoi tapahtumien analyttistä tarkastelua. Ennen kentälle menoa olin pohtinut omaa kokemustani ja käsityksiäni siitä, millaista palvelutarpeen arviointi on sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Kentällä haastoin tietoisesti itseni pohtimaan olivatko nämä asiat todellisuudessa, kuten oletin niiden olevan, ja huomasin sekä eroavaisuuksia että yhtäläisyyksiä omiin ennakkokäsityksiini ja kokemuksiini. (Vrt. Gordon ym. 2007, 43.)

Tutkielmani liittyy etnografisen tutkimuksen etnometodologiseen suuntaukseen, joka tutkii arkea ja sen rutiineja sekä kuinka niillä tuotetaan sosiaalisesti jaettua todellisuutta. Gerald de Montigny (2007, 96) näkee, että etnometodologisen menetelmän avulla sosiaalityöntekijät voivat tarkastella, tulkita, ymmärtää ja tuoda esiin arjen työtään. Etnometodologinen tutkimus ei tyydy kuvailemaan arjen kulkua ja tapahtumia vaan pyrkii ymmärtämään, millä tavoin arjen käytänteet koetaan todellisina ja konkreettisina. Etnometodologinen tutkimus keskittyy arkiseen elämään ja tarkastelee, miten ihmiset tuottavat ja ylläpitävät oman arkensa todellisuutta arjen toiminnassa, keskusteluissa ja

vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Etnometodologiassa arjen tilanteita ja ihmisten toimintaa niissä tarkastellaan ja tulkitaan tapahtumien aikaan ja paikkaan sidotuista konteksteista käsin. (Gubrium & Holstein 1997, 38, 41, 44, 54.) Etnometodologiassa korostetaan sosiaalisissa prosesseissa tuotettuja käsitteitä, joiden varassa ihmiset ymmärtävät sosiaalisia tilanteita ja toimivat niissä (Suoninen 2009, 369). Pysin nostamaan esiin sosiaalityöntekijöiden arjen työstä tyypillisiä, mutta helposti huomiotta jääviä näkökulmia; sosiaalityöntekijöiden usein itsestäänselvyyksinä pitämiä asioita. Tarkastelen, miten sosiaalityöntekijät arjen työssään lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana muodostavat käsitystä lapsen ja hänen perheensä avun ja tuen tarpeesta vuorovaikutuksessa sosiaaliohjaajien, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

### **3.3 Kentän kuvaus**

Etnografisessa tutkimuksessa kentälle pääseminen voi muodostua prosessiksi, jonka aikana tutkijan täytyy neuvotella useiden eri tahojen kanssa (Törrönen 2003, 26–28; Laakso 2009, 65–70; Eräsaari 1995, 16–48). Tutkimusluvan saamisesta päättäviä tahoja kutsutaan etnografisessa kirjallisuudessa usein portinvartijoiksi, jotka kontrolloivat sitä minkälaista tutkimusaineistoa tutkijan on mahdollista saada käyttöönsä. Tutkimusluvan saamisen haasteisiin vaikuttavat useat eri tekijät, kuten tutkittu aihealue ja siihen mahdollisesti liittyvät salassapitovelvoitteet ja yksityisyydensuojaa koskevat tekijät sekä se keitä tutkimukseen osallistuu ja heidän kykynsä päättää itsenäisesti osallistumisestaan tutkimukseen. Mielestäni virallisen tutkimusluvan saaminen ja kenttätöön käytänteistä sopiminen työntekijöiden kanssa järjestyi ongelmitta ja suhteellisen nopeasti.

Kenttätöön paikkaa etsiessäni pidin tärkeänä sitä, että palvelutarpeen arviointien tekeminen olisi keskitetty tiettyjen työntekijöiden tehtäväksi, koska näin aineisto liittyen palvelutarpeen arviointeihin rajautuisi muusta sosiaalityöstä omaksi kokonaisuudekseen, mikä helpottaisi haluamani aineiston saavuttamista. Halusin tarkastella useampien työntekijöiden työskentelyä, jotta saisin laajemman aineiston kuin vain yhden tai kahden työntekijän arviointityöskentelyä havainnoimalla. Toisaalta ajattelin, että useampaa työntekijää havainnoimalla en rasittaisi kohtuuttomasti yksittäisiä työntekijöitä, koska oletin läsnäoloni ja kysymyksieni kuormittavan heidän työntekeään. Olisi ollut mielenkiintoista havainnoida kahden eri paikkakunnan organisaatioiden sosiaalityöntekijöiden työskentelyä, jolloin vertailupohja olisi kasvanut ja sen myötä myös moninaisuus olisi saattanut lisääntyä. Tutkielman toteutukseen varattu aika huomioiden pidin tätä kuitenkin liiallisena. Kenttätöön paikan valintaa määrittivät myös käytännön seikat – joko minun täytyisi pystyä kulkemaan kodin ja kentän väliä päivittäin tai pystyä majoittumaan kenttätöpaikan läheisyydessä

kohtuullisin kustannuksin. Suljin kuitenkin hyvin pian pois mahdollisuuden tehdä tutkimusta omalla työpaikallani, koska koen, että työntekijän, tuttavan ja tutkijan roolit sekoittuisivat helposti keskenään (vrt. Forsberg 1998, 85; Laakso 2009, 65).

Tutustuin eri paikkakuntien lapsiperheiden sosiaalipalveluihin niiden nettisivujen kautta ja soitin sopivalta vaikuttavan sosiaalitoimen lapsiperheiden sosiaalityön palvelupäällikölle joulun alla 2016. Kerroin lyhyesti tutkimussuunnitelmastani, johon palvelupäällikkö suhtautui heti myönteisesti. Tarjouduin tapaamaan työntekijöitä kasvokkain ja keskustelemaan heidän kanssaan tutkimussuunnitelmastani, mutta palvelupäällikkö pyysi minua tässä vaiheessa ainoastaan toimittamaan tutkimuslupahakemuksen hänelle. Tutkimusluvan sain postitse helmikuun 2017 loppupuolella. Ehdotin jälleen, että voisin tulla kertomaan tutkimussuunnitelmastani työntekijöille kasvotusten, koska olin huolissani olisiko työntekijöillä oikea kuva siitä, minkälaisen tutkimusmenetelmän käyttöön olin heitä pyytämässä. Yhteyshenkilökseni nimetty päällikkö ei pitänyt tapaamista tarpeellisena, koska hän uskoi työntekijöiden suostuvan olemaan mukana tutkimuksessa. Sovimme, että voisin tehdä kenttätöön huhtikuussa. Päällikkö sanoi, että jatkossa voisin olla suoraan yhteydessä alkuarvointitiimin johtavaan sosiaalityöntekijään. Hänet tavoitin puhelimitse maaliskuun alkupuolella ja hän sanoi työntekijöiden olevan suostuvaisia tutkimukseen eikä hänkään kokenut tarvetta tapaamiselle ennen kenttätöön aloittamista. Esimiehet olivat siis sopineet puolestani työntekijöiden kanssa tutkimuksen aloittamisesta enkä koskaan saanut tietää millaisia keskusteluja he olivat asiasta käyneet. Kunnioitin esimiesten näkemystä asiassa, koska olihan kyse myös heidän työntekijöidensä ajankäytöstä. (Vrt. Eräsaari 1995, 31-48.)

Ensimmäisen kerran menin kentälle sosiaalitoimistoon maanantaiaamuna vähän jälkeen kello kahdeksan, jolloin oletin työntekijöiden jo saapuneen paikalle. Olin innostunut, mutta huolissani työntekijöiden suhtautumisesta minuun ja siitä pääsisinkö havainnoimalla kiinni heidän ajatusmaailmaansa. Työntekijät sanoivat tienneensä, että olen tulossa, mutta he eivät muistaneet sen olevan tuona päivänä. Tämä ei kuitenkaan haitannut heitä eikä heillä ollut mitään sitä vastaan, että seuraisin heidän työskentelyään. He halusivat lyhyesti kuulla tutkimussuunnitelmastani. Huoleni kenttätöön onnistumisesta hälveni pian työnteon alkaessa ja työntekijöiden tehdessä töitä luonnollisen oloisesti läsnäolostani huolimatta. Pikkuhiljaa tutustuin tiimin työntekijöihin. Vastasin heidän kysymyksiinsä tutkimukseeni liittyen ja he pitivät tutkimusaihattani mielenkiintoisena. Toimitin vielä tutkimukseen osallistujille tutkimussuunnitelmani sähköpostitse.

Tutkielmaan osallistuneeseen alkuarvointitiimiin kuuluu viisi sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa, palveluohjaaja sekä tiimin lähiesimiehenä toimiva johtava sosiaalityöntekijä.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työskentelevät työpareina. Työpareista kolmessa on sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ja neljännen työparin muodostaa kaksi sosiaalityöntekijää. Alkuarvointitiimin työntekijät ottavat vastaan sosiaalitoimistoon tulevat lapsia koskevat sosiaalihuoltolain (2014/1301, 34 §, 35 §) ja lastensuojelulain (2007/417, 25 §, 25 a §, 26 §) mukaiset ilmoitukset, yhteydenotot ja hakemukset sekä tekevät lasten palvelutarpeen arvioinnit ja niiden yhteydessä yleensä tehtävät lastensuojelun tarpeen selvitykset. Kukin työpari päivystää vuorotellen viikon kerrallaan. Päivystäjät huolehtivat tilanteista, jotka vaativat apua nopeasti tai välitöntä puuttumista sekä koskien uusia asiakkaita että jo sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkaina olevia lapsia, mikäli lapsen oma työntekijä ei ole töissä tai ehdi asiaa hoitamaan. Jos lapsi on jo asiakkaana eikä tilanteeseen pidä reagoida välittömästi, työntekijät siirtävät yhteydenoton käsittelyn lapsen omalle työntekijälle. Kun yhteydenotto koskee lasta, joka ei ole sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkuudessa ja jonka tilanteen selvittäminen voi odottaa, yhteydenotto viedään viikoittaiseen alkuarvointitiimin tapaamiseen, jossa palvelutarpeen arviointien tekeminen pyritään jakamaan määrällisesti tasaisesti työntekijöiden kesken.

Palveluohjaajan ja johtavan sosiaalityöntekijän työtehtävät eroavat sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvasta. Palveluohjaajan rooli on ikäänkuin matalamman kynnyksen palvelun tarjoajana tiimin muihin työntekijöihin verrattuna. Hän neuvoo asiakkaita ja yhteistyökumppaneita sekä peruspalveluihin että sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluihin liittyen. Palveluohjaaja tekee itsenäisesti palvelutarpeen arviointeja, joiden yhteydessä ei ole tarvetta tehdä lastensuojelutarpeen selvitystä ja hän on ajoittain myös muiden työntekijöiden työparina. Johtava sosiaalityöntekijä vetää tiimin viikoittaiset yhteiset tapaamiset. Tiimiläiset voivat konsultoida häntä myös tiimitapaamisten ulkopuolella. Johtavalla sosiaalityöntekijällä on myös muita työtehtäviä hallintoon ja työskentelyn kehittämiseen liittyen.

Alkuarvointitiimin työskentely linkittyy paikkakunnan muiden lapsiperheiden sosiaalityön tiimien työskentelyyn. Alkuarvointitiimin lisäksi lapsiperheiden sosiaalityöhön kuuluvat lapsiperheiden sosiaalityön tiimi, joka tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita sekä lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuollon tiimit. Perhetyöntekijöillä on myös oma tiiminsä. Alkuarvointitiimi tekee yhteistyötä myös sosiaalitoimen aikuissosiaalityön ja vammaispalveluiden sekä useiden oman organisaation ulkopuolella olevien yhteistyökumppaneiden kanssa, joita ovat muun muassa sosiaali- ja kriisipäivystys, perheneuvola, koulut ja päiväkodit, terveydenhuolto, poliisi, lastensuojelulaitokset, vastaanottokeskukset ja vapaaehtoisjärjestöt.

Kaikki tiimin työntekijät ovat naisia. Suurin osa on iältään 40–50-vuotiaita. Muut ovat joko iäkkäämpiä tai hieman alle tämän ikähaarukan. Lähes kaikilla työntekijöillä on omia lapsia. Johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi sosiaalityöntekijöistä kahdella on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Kolme muuta sosiaalityöntekijää ovat sosiaalityön opiskelijoita ja suorittaneet vähintään sosiaalityöntekijän sijaisena toimimiseen vaadittavat sosiaalityön aineopinnot sekä niihin sisältyvän käytännön harjoittelun. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä on joku aiempi kouluasteen, opistotason tai ammattikorkeakoulun sosiaali- tai terveystieteiden tutkinto. Sosiaaliohjaajat ja palveluohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Myös heillä on aiempia tutkintoja, jotka tosin eivät ole sosiaalialalta.

Sosiaalityöntekijät ovat toimineet sosiaalityöntekijöinä noin 5–8 vuotta yhtä lukuun ottamatta, joka on ollut sosiaalityöntekijän sijaisena reilun vuoden. Sosiaalityöntekijöillä on aiempaa työkokemusta sosiaalityöstä muun muassa avohuollosta, sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, perhetyöstä, koulukuraattorina työskentelystä, vammaispalveluista ja aikuissosiaalityöstä. Kaksi tiimin uusinta sosiaalityöntekijää ovat aloittaneet työnsä alkuarviointitiimissä vasta muutama kuukausi sitten. Muut sosiaalityöntekijät ovat olleet tässä tiimissä noin 1–5 vuotta. Sosiaaliohjaajat ovat työskennelleet tässä tiimissä noin 2–6 vuotta. Yhdellä heistä on aiempaa sosiaalialan työkokemusta kriisipäivystyksestä ja lastenkotityöstä; muille tämä on ensimmäinen työpaikka sosionomiksi valmistumisen jälkeen.

Yhtä työparia lukuun ottamatta kukin alkuarviointitiimin työpari jakaa yhteisen työhuoneen. Johtavalla sosiaalityöntekijällä on oma työhuone ja palveluohjaaja työskentelee samassa huoneessa muutaman muun työntekijän kanssa. Tiimiläisten työhuoneet sijaitsevat samalla käytävällä ja työntekijät käyvät päivän aikana kysymässä toisiltaan apua, neuvoja, näkemyksiä ja mielipiteitä. Samassa rakennuksessa ovat myös muiden lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöiden työskentelytilat, joten alkuarviointitiimin työntekijöillä on mahdollisuus keskustella heidänkin kanssaan kasvotusten työpäivän aikana. Sosiaalitoimiston lisäksi työntekijät tapaavat asiakkaita myös asiakkaiden kodeissa sekä yhteistyökumppaneiden työpaikoilla kuten kouluissa, päiväkodeissa, lastenkodeissa, A-klinikalla, turvakodissa, perheneuvolassa ja vastaanottokeskuksissa.

Ennen kentälle menemistä en tiennyt työntekijöiden jaetuista työhuoneista, mutta ne olivat havainnoinnin kannalta hyvä asia. Samassa huoneessa työskentelevät työntekijät keskustelevat päivän aikana paljon keskenään asiakastapauksista – niiden herättämistä ajatuksista, kysymyksistä ja tunteista. Myös erillisissä huoneissa työskentelevä työpari käy päivän aikana useita kertoja toistensa luona keskustelemassa työn alla olevista tapauksista, mutta yhteisissä työhuoneissa spontaania

keskustelua ja kommentointia työskentelyn lomassa syntyy vielä enemmän ja jossakin määrin työntekijöiden ajattelu ja päätelmät sanallistuivat luonnollisesti työnteon lomassa.

### 3.4 Aineisto ja analyysi

Olin kentällä huhtikuun 2017 jokaisena työpäivänä jotakuinkin koko työpäivän ajan. Lisäksi osallistuin saman vuoden toukokuussa lastensuojelun asiantuntijaryhmän kokoontumiseen, kun siellä käsiteltiin yhden alkuarviointitiimin sosiaalityöntekijän asiakastapausta. Kenttätö muodostui neljästä kokonaisesta työviikosta. Koska pääsiäinen oli huhtikuussa, kaksi viikoista olivat nelipäiväisiä, joten kenttäpäiviä kertyi yhteensä 18.

Usein etnografista tutkimusta työpaikoilla tehneet tutkijat ovat päätyneet olemaan kenttäjakson aikana kentällä vain osan työajasta (esim. Laakso 2009, 94-95; Gordon ym. 2007, 45; Helm 2016, 27-28; Ferguson 2016a, 159). Hetkittäin mietin olisiko ollut järkevämpää olla kentällä joko vain osa työpäivästä tai joitain päiviä työviikosta. Kenttäjakson aikana työpäiväni venyivät pitkiksi, kun kentällä olon jälkeen puhtaaksikirjoitin vielä kenttämuistiinpanoja iltaisin. Kaipasin enemmän aikaa pohtia kentällä näkemääni, kuulemaani ja kokemaani jo kenttätöön aikana, jotta olisin ehkä paremmin kyennyt keskittymään tutkimukseni kannalta mahdollisesti merkittäviin seikkoihin kentällä. Päädyin kuitenkin olemaan sosiaalitoimistossa täysipäiväisesti kuten työntekijätkin, koska halusin mahdollisimman todellisen kuvan arjen työskentelystä sekä päivien ja viikkojen kulusta kokonaisuudessaan. Koin päivittäisen kentällä olon tuovan tiettyä jatkumoa työntekijöiden työstämiin asiakastapauksiin, koska asiakkaiden elämäntilanteet ja suunnitelmat arvioinnin toteuttamisesta muuttuvat joskus yllättävästi ja äkillisesti arvioinnin aikana. Kuukauden kestävän kenttätöön aikana en kuitenkaan kyennyt seuraamaan palvelutarpeen arviointeja alusta loppuun, koska harva arviointi valmistuu tässä ajassa. Lain mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnin tekeminen voi kestää kolme kuukautta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 26 §). Yksittäisten palvelutarpeen arviointien kokonaisvaltainen tarkastelu oli vaikeaa myös siksi, että seurasin useita eri työntekijöitä ja näin ollen aineistoni muodostuu palvelutarpeen arviointien osista.

Tutkielmani aineisto koostuu lähinnä alkuarviointitiimin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien käymistä keskusteluista ja heidän työskentelynsä havainnoinnista. Suuren osan ajasta istuin työntekijöiden työhuoneissa hiljaa paikallani kuin huonekasvi, kirjaten muistiinpanoja näkemästani ja kuulemastani. Työntekijät sanoivat, että ajoittain he unohtivat läsnäoloni täysin. Yleensä en

paikaltani kyennyt näkemään, mitä työntekijät tietokoneillaan tekivät, mutta päätin sen heidän puheistaan tai kysäisemällä välillä asiasta. Seurasin työntekijöitä myös heidän liikkueensa toimistorakennuksen sisällä, kun he menivät keskustelemaan muiden sosiaalitoimiston työntekijöiden kanssa. Jotkut työntekijöistä kutsuivatkin minua varjokseen.

Havainnoin työntekoa myös viikoittaisissa tiimitapaamisissa, joissa käsiteltiin lähinnä asiakastapauksia, ja toimistokokouksissa, joissa käytiin läpi työntekoon liittyviä yleisiä asioita esimerkiksi työn organisointiin, työolosuhteisiin ja koulutuksiin liittyen. Toimistokokouksissa oli mukana myös lapsiperheiden sosiaalityön tiimin työntekijät. Olin mukana alkuarviointitiimin ja lapsiperheiden sosiaalityön tiimin yhteisessä kehityspäivässä, jossa keskusteltiin muun muassa työturvallisuudesta sekä palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä ja yhteistyöstä muiden viranomaisien kanssa arvioinnin aikana. Olin läsnä myös näille kahdelle tiimille järjestetyssä tapaamisessa, jossa esimiehet ottivat vastaan alaistensa näkemyksiä siitä, mikä työpaikalla toimii, mikä ei toimi ja minkä asioiden työntekijöiden mielestä pitäisi muuttua työtilanteen parantamiseksi. Olin mukana myös yhdessä asiakasohjausryhmän tapaamisessa ja yhdessä lastensuojelun moniammatillisen asiantuntijaryhmän kokoontumisessa. Seuratessani työntekijöitä kuulin heidän keskustelujaan myös toimiston käytävillä ja tauoilla ruokahuoneessa. Työnohjaukseensa työntekijät eivät halunneet minun osallistuvan.

Jutellessani työntekijöiden kanssa kenttätöön toteuttamisesta sen alkuvaiheessa näimme, että automatkojen havainnoinnista asiakastapaamisille ja sieltä pois tultaessa voisi syntyä tutkielman kannalta hedelmällistä aineistoa, koska automatkoilla työntekijät usein suunnittelevat tulevaa tapaamista (vrt. Ferguson 2016a, 161) ja tapaamisen jälkeen he keskustelevat sen herättämistä mietteistä. Olin neljästi työntekijöiden mukana automatkoilla tapaamisille ja sieltä pois. Joskus auton takapenkille oli vaikea kuulla työparin välistä keskustelua. Lisäksi yksi työpareista äänitti minulle käymäänsä keskustelua tapaamisten automatkoilta. Näillä äänitteillä mukana ollut sosiaalityöntekijä sanoi, että keskustelut äänitteillä eivät ehkä olleet niin spontaaneja kuin automatkoilla yleensä. Äänitteillä työntekijät pohtivat monipuolisesti asiakastapauksia – niiden herättämiä ajatuksia, oivalluksia, kysymyksiä ja tunteita. Työpari ei aina äänittänyt automattoja kokonaisuudessaan vaan he olivat katkaisseet äänityksen, kun kokivat sanoneensa kaiken merkittävän tapauksesta. Jotkut äänitykset päättyivät kommentteihin kuten: ”Joo, eiköhän se ollu siinä” tai ”Siinäpä ne tärkeimmät oli.” Tämä viestii sitä, että työntekijät olivat puhuessaan koko ajan tietoisia, että heidän sanomansa tallentui käyttööni. He eivät ainoastaan puhuneet toisilleen vaan osittain myös minulle.

Harry Ferguson (2010; 2016a; 2016b) on myös etnografisessa tutkimuksessaan tuottanut tietoa havainnoimalla ja haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä matkoilla asiakastapaamisille ja sieltä pois. Toisin kuin Ferguson en kuitenkaan osallistunut itse asiakastapaamisille, vaikka näen, että niiden havainnointi olisi todennäköisesti tuottanut merkittävää aineistoa muun muassa siitä, miten työntekijät muodostavat tietoa yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa, millaista tietoa työntekijät haluavat ja kenen tietoa pidetään merkityksellisenä. Tutkimussuunnitelmassani en sulkenut pois asiakastapaamisille osallistumista, mutta koin sen alusta pitäen ongelmallisena sekä eettisesti että työskentelyn onnistumisen kannalta alkuarviointivaiheessa, jolloin asiakkaiden elämäntilanne on usein sekava eikä heillä välttämättä ole aiempaa kokemusta palvelutarpeen arvioinnista. Asiakastapaamisille osallistuminen olisi edellyttänyt asiakkaiden suostumuksen sekä sen, että he varmasti ymmärtävät tutkijan roolin. Olin epävarma siitä, missä määrin asiakkaat kykenisivät hahmottamaan, mihin he suostumuksensa antaisivat, ymmärtäisivätkö he roolini irrallisena palvelutarpeen arvioinnista ja sen, että he voisivat kieltäytyä läsnäolostani. Työntekijät esittivät samansuuntaisia huolia asiaan liittyen. Yksi sosiaalityöntekijöistä pohti, että voisin ehkä osallistua asiakastapaamiselle, jossa yhteistyö oli jo aloitettu hyvässä hengessä. Tämän kaltainen asiakastapaamisten valikoituminen ei olisi kuitenkaan antanut monipuolista kuvaa asiakastyöskentelystä. Pohdin asiaa myös työntekijöiden anonymiteetin kannalta, koska olin luvannut työntekijöille anonymisoida heidän nimensä ja jättää kertomatta kenttätyön paikkakunnan. Mikäli olisin tavannut asiakkaita tieto kenttätyön paikasta olisi levinnyt laajemmalle enkä tiedä millaista jälkipuintia tutkielmani olisi voinut aiheuttaa. Jotkut työntekijöistä sanoivat olevansa tyytyväisiä päätökseeni olla osallistumatta asiakastapaamisille. Näen, että tilanne asiakastapaamisille osallistumisen suhteen olisi voinut olla toinen mikäli olisin tehnyt kenttätyötä useammassa eri paikassa ja aineistoni olisi ollut laajempi (vrt. Ferguson 2016a, 4; 2016b, 158–159).

Näen, että asiakastapaamisille osallistumisen puutetta aineistossani paikkaavat jossain määrin lukuisat kuulemani työntekijöiden käymät keskustelut asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa puhelimitse. Vaikka kykenin kuulemaan vain työntekijöiden puheen, sain puhelusta olennaista tietoa siitä, minkä tyyppisiä kysymyksiä työntekijät esittivät ja kenelle. Lisäksi puheluiden aikana työntekijät usein toistivat puhuessaan osan puhelimen toisesta päästä kuulemistaan kommentteista, mikä auttoi keskustelun etenemisen seuraamista. Toisin sanoen puhelut kertoivat jotain siitä, mitä työntekijät pitivät oleellisena tietona arvioinnin kannalta. (Vrt. Helm 2016, 30.)

Heti kenttätyön alussa sanoin työntekijöille, että en osallistuisi työn tekemiseen enkä kommentoisi asiakastapauksia vaan haluaisin kuunnella heidän ajatuksiaan ja näkemyksiään niistä. Heidän ei pitäisi häkeltyä siitä, että olisin hiljaa, mutta välillä haluaisin esittää tarkentavia kysymyksiä ja



keskustella heidän kanssaan. Systemaattisesti haastatellen kysyin sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaalihojaajilta ainoastaan heidän perustietonsa – iän, koulutus- ja työhistorian sekä perheenjäsenet. Muutoin esitin tarkentavia kysymyksiä ja välillä yritin ylläpitää keskusteluja minua kiinnostavista aiheista työnteon lomassa. Erittäin kiireisinä päivinä työntekijöiden joutuessa ratkomaan, mikä työtehtävä minäkin hetkenä täytyi laittaa etusijalle, olin erityisen hiljaa. Työntekijöiden tunteen purkaukset liittyen siihen, että työtehtävien määrä oli kohtuuton käytettävissä olevaan aikaan verrattuna, antoi helposti ymmärtää milloin kysymyksilleni ei ollut aikaa. Myös työntekijät kyselivät jonkun verran minulta käytänteistä omalla työpaikallani ja erityisesti ruokatauoilla kerroin heille jotain itsestäni sekä omista kokemuksistani ja näkemyksistäni sosiaalityöhön liittyen.

Yllätyin siitä, miten haasteelliseksi hyvien kysymyksien tekeminen osoittautui. Huomasin, että avoimien kysymysten muotoilu spontaanisti siten, etten olisi ohjannut työntekijöiden vastauksia ja ajatusten kulkua oli vaikeaa. Jos esimerkiksi mietin pitikö työntekijä lapsen terveydellistä historiaa tilanteen kannalta oleellisena seikkana ja kysyin oliko lapsella mitään diagnoosia, työntekijä saattoi tarkistaa asian lapsen tiedoista, mikä ei sinällään kertonut minulle mitään työntekijän tavasta lähestyä lapsen tilannetta vaan työntekijä yksinkertaisesti vastasi esittämäni kysymykseen. Pikku hiljaa koin, että antoisinta oli seurata työntekijöiden keskustelua ja odottaa rauhassa sen etenemistä. Pysin pyörittelemään kysymyksiä päässäni ja kysymään niitä vasta punnittuani olisiko minun järkevää puuttua työntekijöiden väliseen keskusteluun. Varsinkin kenttätöön alussa ja päivien loppupuolella huomasin usein kysyväni asioita ja kommentoivani asiakastapauksia tavalla, joka toi esiin omia ajatuksiani ja näkemyksiäni asiakkaiden tilanteista ja niiden ratkaisuista. Joskus kommenttini virittivät tai ylläpitivät keskustelua. Toisaalta tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä oli työstänyt haastavaa asiakastapausta, mutta ei kokenut lopputulemaa onnistuneena, oli mielestäni inhimillistä todeta turhautuneelle työntekijälle ääneen, että en nähnyt, miten hän olisi voinut toimia toisin. Toisinaan taas yritin haastaa työntekijän reflektoimaan, miksi lopputulema oli hänen mielestään epäonnistunut. Joskus havahduin siihen, että esittämäni kysymys oli ehkä jättänyt työntekijän pohtimaan omaa toimintaansa, koska jälkeinpäin kuulin hänen jatkaneen keskustelua aiheesta jonkun toisen työntekijän kanssa.

Työntekijät olivat tietoisia tekemistäni muistiinpanoista ja joskus he kysyivät minulta, mitä jostain tietystä asiakastapauksesta oli puhuttu joko siksi, että he eivät itse olleet mukana aiemmassa keskustelussa tai he eivät sitä muistaneet. Näissä tilanteissa en lähtenyt kommentoimaan aiemmin puhuttua. Perustelin tätä rehellisesti sillä, että en pitänyt kaikkia muistiinpanojani kentällä mukana enkä halunnut muistinvaraisesti lähteä asioista kertomaan, koska pelkäsin sekoittavani eri asiakastapauksia keskenään, mikä olisi ainoastaan aiheuttanut väärinkäsityksiä. Työntekijät

hyväksyivät tämän. Toisaalta näin nämä tilanteet mielenkiintoisina tiedon siirtämisen havainnoinnin kannalta – esimerkkeinä tiedon siirron haasteista. Joskus kerroin kokouksista poissa olleille työntekijöille, mitä työntekoa koskevista yleisistä käytänteistä oli puhuttu painottaen sitä, että esitin asian kuten minä olin sen ymmärtänyt. Nämä olivat tilanteita, joissa halusin virittää näistä asioista keskustelua työntekijöiden kanssa.

Seurasin eri työparien työskentelyä mahdollisimman tasapuolisesti voidakseni havainnoida mahdollisia erilaisia työskentelytapoja, näkökulmia ja painotuksia. Havainnoin eri työparien työskentelyä sekä työpäivinä, jolloin he päivystivät että päivinä, jolloin he eivät olleet päivystysvuorossa. Lisäksi kiinnitin huomiota siihen, että osallistuin sekä päivystystyöskentelyyn että muuhun työhön eri viikonpäivinä. Olin erityisesti kiinnostunut työntekijöiden välisistä keskusteluista ennen asiakastapaamisia ja niiden jälkeen, jolloin he yleensä suunnittelivat ja kävivät läpi tapaamista. Muiden kuin päivystyspäivien havainnointi valikoitui lähinnä sen mukaan, milloin työpareilla oli mahdollisimman monta asiakastapaamista. Työntekijät vaikuttivat aineistooni ehdottamalla minulle joskus päiviä, jolloin he olettivat asiakastapaamisen erityisesti herättävän keskustelua heidän välillään (vrt. Hurtig 2003, 55). Lopulta päivystystyöskentelyn havainnointia kertyi hieman enemmän kuin muun työn seuraamista.

Pääsääntöisesti seurasin aina yhtä työparia päivän kerrallaan, vaikka tämä aiheuttikin sen, että yleensä istuin yksin työntekijöiden tavatessa asiakkaita. Työntekijöiden ollessa asiakastapaamisella kävin välillä tarkentamassa jotain asiaa toisilta työntekijöiltä tai kysymässä heiltä jonkin palvelutarpeen arvioinnin etenemisestä. Odottaessani työntekijöitä tapaamisilta pääsin muistinvaraisesti täydentämään päivän aikana tekemiäni muistiinpanoja sekä pohtimaan kokemaani. Muutoinkin tauko havainnointiin oli hyvästä oman jaksamisen ja keskittymiskyvyn kannalta. Koin myös, että jos olisin päivän aikana vaihtanut liikaa paikasta toiseen eri työntekijöiden ennalta suunniteltujen työtehtävien perässä, monet yllättäen esiin nousseet tilanteet olisivat voineet jäädä minulta huomaamatta, koska työntekijät käyvät päivien aikana lukuisia aikatauluttamattomia puhelinkeskusteluja asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Muutoinkin työnteko on aikataulullisesti mukautuvaa ja joskus työntekijät eivät ehdi purkamaan asiakastapaamista heti sen jälkeen vaan asiasta keskusteleminen voi siirtyä päivän päätteeksi tai jopa myöhempään ajankohtaan.

Havainnointimuistiinpanot pyrin kirjaamaan puhtaaksi mahdollisimman pian. Ihanteellista olisi ollut tehdä tämä jokaisen päivän osalta aina päivän päätteeksi. Tähän vuorokauden tunnit eivät kuitenkaan riittäneet, joten pyrin kirjaamaan saman päivän aikana puhtaaksi ainakin tutkimuksen kannalta kaikkein merkityksellisimmiksi kokemani tilanteet. Lisäksi luin aina iltaisin läpi kaikki päivän aikana

kertyneet muistiinpanot ja täydensin niitä siten, että kykenisin puhtaaksikirjoittamaan havainnoimani tilanteet myöhemmin mahdollisimman täsmällisesti ja kattavasti. Kenttämuistiinpanojen yhteyteen kirjasin omia kokemuksiani, huomioitani, tulkintojani ja mieltäni askarruttavia asioita kuitenkin erottaen ne selkeästi kentällä havainnoimieni tilanteiden kuvauksista ja keskusteluista (vrt. Laakso 2009, 96). Jatkoin muistiinpanojen puhtaaksikirjoittamista viikonloppuisin ja heti kenttätöön päätyttyä.

Tutkimuslupa salli myös asiakkaita koskevien dokumenttien käytön, mutta luin niitä vain satunnaisesti ja keskityin siihen, mitä työntekijät puhuivat. Koin tarpeelliseksi rajata aineistoa sekä käytettävissä olevan ajan vuoksi että säilyttääkseni aineisto määrällisesti hallittavana tutkielman laajuus huomioiden. Eniten kuitenkin pelkäsin, että liiallinen asiakasdokumentteihin tutustuminen olisi saattanut johtaa siihen, että ryhtyisin muodostamaan asiakkaiden tilanteista omia päätelmiäni ja esittämään kysymyksiä työntekijöille niiden pohjalta, jolloin tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden ajatusten erottaminen omistani vaikeutuisi. Välillä kuulin, kun työntekijät kävivät ääneen läpi kirjattuja asiakastietoja. Luin osan saapuneista ilmoituksista, joista työntekijät puhuivat, muodostaakseni käsityksen siitä, minkä pohjalta työntekijät tapauksista keskustelivat. Asiakaskertomuksia en lukenut juuri koskaan. Kaikista meneillään olevista arvioinneista ei kaikkia kirjauksia tietojärjestelmässä vielä olisi ollutkaan, sillä useimmat työntekijöistä kertoivat dokumentoinnin laahaavan perässä joitakin viikkoja. Joitain kirjauksia, ratkaisuja ja päätöksiä oli tekemättä useamman kuukauden takaa. Työntekijät eivät ehtineet pitämään kirjauksia ajantasalla huolimatta siitä, että näkivät ajantasaisen dokumentoinnin tärkeänä työskentelyn kannalta erityisesti siksi, että työntekijävaihdoksien ja työntekijöiden poissaolojen vuoksi asiakastapauksia hoiti joskus useampi eri työntekijä. Luin muutamia sosiaalityöntekijöiden tekemiä kirjallisia yhteenvedoja palvelutarpeen arvioinneista ja päätöksiä palveluista lähinnä saadakseni niistä joitain käytännön esimerkkejä. Lisäksi tutustuin työnteossa käytettyihin lomakkeisiin ja yhteistyökumppaneiden esitteisiin.

Työntekijöiden luvalla äänitin kaksi tiimitapaamista (yhteensä 211 minuuttia) ja sosiaalityöntekijöiden välisiä keskusteluja 14 eri tilanteessa (yhteensä 149 minuuttia). Työntekijöiden keskustellessa keskenään turvauduin äänittämiseen silloin, kun keskustelu oli nopeatempoista ja oletin sen jatkuvan pitkään. Neljästä työparista kaksi eivät halunneet keskustelujaan äänitettävän muutoin kuin tiimitapaamisissa. Tilanteita, joihin tuli yllättäen alkuarviointitiimin ulkopuolisia työntekijöitä, en voinut äänittää, koska minulla ei ollut siihen heidän suostumustaan. Yhden työparin automaatioilla tekemiä äänitteitä kertyi kahdelta kotikäynniltä sekä meno- että paluumatkalta ja kolmen kotikäynnin paluumatkalta (yhteensä 61 minuuttia). Litteroin äänitteet tekstiksi siten, että

kirjoitin työntekijöiden puheen mahdollisimman sanatarkasti, mutta kuitenkin ilman tarkkoja merkintöjä tauoista tai äännähdyksistä. Koska olen kiinnostunut keskusteluiden asiasisällöstä kirjasin tauot, naurun, sormien napsautukset yms. vain silloin, kun koin niillä olevan jotain merkitystä keskustelun ymmärtämisen kannalta. Tiimitapaamisten tallenteilla kaikkien työntekijöiden puheesta oli ajoittain mahdotonta saada selvää, kun he puhuivat päällekkäin. Kaiken kaikkiaan puhtaaksikirjoitettua aineistoa kertyi 456 sivua fonttikoolla 11 ja pienellä rivivälillä.

Etnografiselle tutkimukselle on tyypillistä, että se ei etene selkeästi vaiheittain tutkimuksen suunnittelusta, kenttätöystä ja aineiston tuotannosta, analyysin kautta valmiin tutkimustekstin kirjoittamiseen vaan eri vaiheet vuorottelevat ja limittyvät toisiinsa (esim. Hammersley & Atkinson 1996, 205-206; Palmu 2007, 144). Tutkimuskysymykset muotoutuvat vielä kenttätöön aikana kentän hahmottumisen ja aineiston tuotannon myötä (esim. Hammersley & Atkinson 1996, 29, 37), tutkija rajaa käyttämäänsä aineistoa koko tutkimusprosessin ajan ja aineiston analysoiminen alkaa jo kenttätöön aikana (Palmu 2007, 141, 144). Kuten sosiaaliantropologi Cato Wadel (1991, 160) toteaa, käytännön kenttätöön jälkeen tutkija aloittaa uuden kenttätöön tekemissään muistiinpanoissa. Tutkija lukee muistiinpanojaan uudelleen ja uudelleen sekä teemoittain että yhtenäisinä kertomuksina etsien niistä toistuvia asioita ja eroavaisuuksia sekä eri käsitteiden kautta ja peilaten niitä eri teorioihin ja aiempiin tutkimuksiin (Palmu 2007, 145-147).

Kentällä ollessani pyrin kirjaamaan mahdollisimman laajasti sen, mitä kuulin, näin ja koin miettimättä liialti sitä, mikä olisi mahdollisesti oleellista ryhtyessäni analysoimaan ja raportoimaan aineistoa. Luin puhtaaksikirjoittamani aineiston läpi useamman kerran. Aluksi kirjasin tekstin marginaaliin aineistossa olevia aiheita ja teemoja ja laadin niistä erilaisia listoja nähdäkseni, mitkä aihealueet toistuvat usein. Keräsin myös yhteen kaiken aineiston jokaisesta asiakastapauksesta, josta olin kuullut keskusteltavan, nähdäkseni aineiston pohjalta mahdollisimman laajasti, miten kutakin palvelutarpeen arviointia oli tehty. Aineistoa lukiessani kysyin siltä, mitä se kertoo ja mihin kysymyksiin se antaa vastauksia. Tässä mielessä analyysin voi sanoa olevan aineistolähtöinen. (Vrt. Laakso 2009, 106.) Analyysin voi nähdä myös ”episodivetoiseksi” (esim. Lappalainen 2006, 23–24). Tietyt keskustelut, tilanteet ja tapahtumakulut kiinnittivät huomioni ja kiinnostukseni siten, että etsin empiirisestä aineistosta niihin liittyviä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Analyysiin vaikuttivat myös edellisessä luvussa esittelemäni sosiaalityön tietoon ja sen muodostukseen liittyvät käsitteet, teorit ja lähestymistavat, joiden yhteensopivuutta kenttätöön aikana muodostuneen aineiston kanssa tarkastelin. Näin ollen aineiston analyysi on ollut vuoropuhelua kenttätöön aikana muodostetun empiirisen aineiston sekä aiempien sosiaalityön tietoon ja tiedonmuodostukseen liittyvien tutkimuksien käsitteiden, teorioiden ja perspektiivien välillä. Cato Wadel (1991, 160) kutsuu tällaista

tutkimuksen vaihetta osuvasti ”piirileikiksi” (*runddans*) teorioiden, käsitteiden ja aineiston kesken. Olen tarkastellut empiirisessä aineistossa esiintyviä teemoja peilaten niitä aiempiin tutkimuksiin sosiaalityön tiedosta ja tiedon muodostuksesta.

Etnografisen tutkimuksen lopputulokseen vaikuttaa se, mihin tutkija on kenttätöön aikana kiinnittänyt huomiota, mistä asioista hän on halunnut tutkimukseen osallistuvien kanssa keskustella syvällisemmin, mitä näkökulmia hän on rajannut kuuluvaksi tutkimuksensa aihepiiriin ja miten hän on aineistoa analysoinut. Tutkimusprosessin aikana tutkija pyrkii tuomaan esiin tekemänsä valinnat ja perustelemaan ne. (Vrt. Palmu 2007, 147–148.) Tutkijan on tärkeää reflektoida oman osallisuutensa ja identiteettinsä merkitystä tutkimusaineiston muotoutumiselle (esim. Pink 2003, 19–20), kuten edellä olen pyrkinyt tekemään. Tutkija ei kykene havainnoimaan kaikkea kentällä tapahtuvaa eikä hän pysty kirjaamaan ja raportoimaan kaikkea kokemaansa ja ajatustyöskentelyään (Palmu 2007, 148–149). Tutkimuksen raportoinnissa analysoin ja tulkiten työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Näkemykseni ja johtopäätökseni eivät kuitenkaan perustu ainoastaan esiin nostettuihin otteisiin työntekijöiden välisistä keskusteluista vaan myös niihin liittyviin kenttätöön aikana muodostuneisiin laajempiin näkökulmiin asiakkaiden kohtaamisista ja yksittäisistä palvelutarpeen arvioinneista.

Huolimatta siitä, että etnografisessa tutkimuksessa aineistoa tuotetaan tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien yhteistyössä, on tutkimuksen valmis teksti tutkijan tulkinta tutkitusta kentästä. Tutkimukseen osallistujat olisivat aina voineet tehdä käytettävän aineiston suhteen eri valintoja kuin tutkija ja myös tutkitun yhteisön jäsenet kokevat jakamansa todellisuuden eri tavoin. Tutkimuksen lopputulos on yksi mahdollinen tulkinta todellisuudesta, josta tekstin lukijat muodostavat taas oman näkemyksensä. (Vrt. Palmu 2007, 149.)

### **3.5 Tutkielman eettisyys**

Etnografisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii pääsemään hyvin lähelle tutkimukseen osallistujien elämänpiiriä. Lähelle pääseminen vaatii vahvaa luottamusta tutkimukseen osallistujien ja tutkijan välillä. Luottamuksen syntyminen edellyttää, että tutkimukseen osallistuvat tietävät tutkimuksen menetelmistä ja tavoitteista. Kuten jo aiemmin kerroin minulla on tutkimuslupa kenttätöpaikkani sosiaalitoimesta sekä kaikkien osallistuneiden työntekijöiden vapaaehtoinen suostumus olla mukana tutkielmassa. Tilanteissa, joissa alkuarvointitiimin työntekijät kävivät keskusteluja muiden sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa, kerroin myös heille roolistani ja kysyin heiltä luvan käyttää

keskustelusta muodostunutta materiaalia tutkielmassa. Äänitin keskusteluja ainoastaan silloin, kun työntekijät antoivat siihen luvan. Muutamissa tilanteissa työntekijät pyysivät minua nimenomaisesti olemaan kirjaamatta joitakin kommentteja tai osia keskusteluista ja tällöin toimin heidän toiveidensa mukaisesti. En koskaan kysynyt syytä sille, miksi jotkut työntekijät eivät halunneet keskustelujaan äänitettävän tai kirjattavan ja sanoin heille, että heidän ei tarvitse perustella toiveitaan. Jotkut työntekijöistä kysyivät, mitä kaikkea kirjoitin muistiin. Selvitin heille avoimesti tavastani kirjata keskusteluja sekä heidän niin halutessaan kerroin myös sanatarkasti, mitä olin kirjannut sekä miksi koin sen siinä hetkessä merkittävänä.

Pyrin kertomaan tutkimukseen osallistuneista henkilöistä ja heidän näkemyksistään kunnioittavaan sävyyn. Tutkielman tavoitteena ei ole arvioida työntekijöiden työskentelyä vaan luoda kuvaa sosiaalityöntekijöiden arjen työstä. On tärkeä muistaa, että kentällä ollessani näin ainoastaan hetkiä työntekijöiden tekemästä työstä enkä kokonaisuuksia siitä, miten kunkin asiakkaan kanssa työskennellään. Pyrin mahdollisimman tarkasti tuomaan esiin, mikä on omaa tulkintaani ja näkemyksiäni kokemistani tilanteista.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat keskustelevat asiakkaiden hyvin henkilökohtaisista ja aroistakin asioista, jotka ovat salassa pidettävää tietoa. Tämän vuoksi aineiston anonymisointi mahdollisimman vaikeasti tunnistettavaksi on tärkeää. (Vrt. Eskola & Suoranta 2000, 57.) Olen anonymisoinut kenttätöiden paikan ja siihen osallistuneet työntekijät sekä asiakkaat ja heidän tilanteensa, joista työntekijät ovat keskustelleet. Jotta paikka olisi mahdollisimman vaikeasti tunnistettavissa en ole kertonut fyysisistä tiloista yksityiskohtaisesti. Olen muokannut lainauksia työntekijöiden puheesta poistamalla ja muuttamalla henkilöiden, paikkojen ja palveluiden nimiä sekä korvaamalla murre sanoja yleisemmän puhekielen sanoilla. En ole voinut välttyä tunteelta, että olen seurannut ihmisten yksityiselämää salaa, koska asiakkaat eivät ole tietoisia, että he ovat joutuneet tarkasteluni kohteeksi (vrt. Kääriäinen 2003, 35). En missään vaiheessa kirjannut ylös asiakkaiden nimiä enkä edes pyrkinyt painamaan niitä mieleeni. Tapahtumiin liittyvien keskustelujen pohjalta ja työntekijöiltä varmistamalla onnistuin kuitenkin yhdistämään, mikäli asia liittyi asiakkaaseen, josta olin jo aiemmin kuullut puhuttavan. Lopullisessa tutkimusraportissani asiakkaista kirjoittaessani olen poistanut ja muuttanut asiakkaisiin ja tilanteisiin liittyviä yksityiskohtia kuitenkin siten, että oleellisilta osin kertomus vastaa todellisuudessa käytyä keskustelua ja todellisia tilanteita. Käyttämäni otteet ovat vain lyhyitä osia käydyistä keskusteluista ja esimerkit ovat tyypillisiä ja usein vastaan tulevia tilanteita palvelutarpeen arviointia tehtäessä (vrt. Kääriäinen 2003, 36).

Eettisesti kestävä tutkimuksen edellytyksenä on myös tutkimuksen pyrkimys olla hyödyllistä siihen osallistuville ihmisille (Rauhala & Virokannas 2011, 238). Ajattelen, että tutkielmani on onnistunut, mikäli sen kautta siihen osallistuneet työntekijät saavat mahdollisuuden pysähtyä pohtimaan ja refleктоimaan tiedonmuodostusta palvelutarpeen arviointien tekemisessä. Toivon, että tutkielma tuo mukanaan oivalluksia, joiden varassa työskentelyä voidaan mahdollisesti kehittää ja toisaalta myös huomioda työhön liittyvät hyvät toimintamallit, joita jatkossakin kannattaa vaalia. Yhtälailla tutkielman lukevat muut lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät voivat reflektoida omaa arviointityöskentelyään tutkielman pohjalta. Hyvin tehdyt palvelutarpeen arvioinnit ovat ennen kaikkea asiakkaiden edun mukaisia ja hyvinvointia edistäviä.

## **4 Kerrottu tieto ja sosiaalityöntekijöiden käyttämät tiedon muodot**

Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen ja pitkälti myös arvioinnin tekeminen pohjautuu siihen, mitä perheen tilanteesta kerrotaan. Kertojina ovat palvelutarpeen arviointiin osallistujat: lapsi, hänen vanhempansa ja muut lapselle läheiset ihmiset sekä arvioinnissa mukana olevat ammattilaiset. Kerrontaa on sekä eri tahojen välisissä keskusteluissa että kirjallisissa dokumenteissa kuten lastensuojeluilmoituksissa, yhteydenotoissa palvelutarpeen arvioimiseksi ja asiakaskertomuksissa.

Tässä luvussa tarkastelen, mitä eri tiedon muotoja sosiaalityöntekijät käyttävät palvelutarpeen arvioinnissa suhteessa kerrottuun tietoon ja miten eri tiedon muodot limittyvät toisiinsa. Keskityn tiedon käyttöön ja sen muodostamiseen lähinnä palvelutarpeen arvioinnin aloitusvaiheessa, kun sosiaalityöntekijät vastaanottavat lastensuojeluilmoituksen, yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi tai hakemuksen sekä palvelutarpeen arvioinnin ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Tarkastelu kohdistuu ammatillisten yhteistyökumppaneiden, lasten vanhempien ja työntekijöiden kertomaan perheen tilanteesta. Esittelen, miten Julie Drury-Hudsonin (1999, 149) määrittämät eri tiedon muodot näyttäytyvät työntekijöiden välisissä keskusteluissa ja dialogisessa reflektoinnissa seuraavassa järjestyksessä: proseduraalinen tieto, käytännön viisaus, henkilökohtainen tieto sekä lopuksi tutkimukseen perustuva tieto, johon kuuluvat sekä teoreettinen että empiirinen tieto (vrt. Raunio 2004, 102).

### **4.1 Proseduraalinen tieto**

Proseduraalinen tieto koostuu juridisesta osaamisesta sekä organisaation toimintamallien ja palvelujärjestelmän tuntemuksesta (Drury-Hudson 1999, 149). Vaikka lainsäädäntö ja organisatoriset toimintamallit eivät anna vastauksia sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaamiin eettisiin ongelmiin ja voivat joskus mahdollistaa vain eettisesti ristiriitaisten päätösten teon, ne heijastavat myös tiettyjä sosiaalityön ammatillisia arvoja (vrt. Banks 2006, 11–12; Akhtar 2013, 19) kuten asiakkaiden ihmisarvoa, itsemäärämisoikeutta, osallisuutta, tasa-arvoa ja kokonaisvaltaista huomioimista (Talentia 2017, 11–22). Palvelutarpeen arvioinnin ja lapselle sen yhteydessä usein tehtävän lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä säädetään sosiaalihuolto- ja lastensuojelulaissa. Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä lakia noudattaen. Laki säättää palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvityksen vireilletulosta, tarkoituksesta, aikarajoista, dokumentoinnista, menettelytavoista ja periaatteista. Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa tulee noudattaa myös muita lakeja, joista keskeisiä ovat muun muassa laki



sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, laki lapseen kohdistuneen seksuaali- ja pahoinpitelyrikoksen selvittämisen järjestämisestä, terveydenhuoltolaki, perusopetuslaki sekä lainvoimainen YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus (Saastamoinen 2016). Tutkimusaineiston perusteella juridisen osaamisen lisäksi sosiaalityöntekijöiden arjen työssä merkittävänä näyttäytyvät myös organisatorisen toimintaympäristön ja palvelujärjestelmän tunteminen.

Sosiaalityöntekijöiden proseduraalisen tiedon hallinta tulee keskusteluissa usein esille liittyen moniammatilliseen yhteistyöhön ja tietojen vaihtoon viranomaisten välillä. Lasten ja heidän vanhempiensa kanssa työskentelevillä ammattilaisilla on lainmukainen velvollisuus olla yhteydessä sosiaalihuoltoon salassapitosäännösten estämättä, jos heillä työssään herää huoli lapsen huolenpidosta, hyvinvoinnista tai turvallisuudesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 25 §). Lapsiin liittyvien asioiden parissa työskentelevien tulee myös luovuttaa palvelutarpeen arvioinnin kannalta olennaiset tiedot salassapitosäännösten estämättä sosiaalihuollon viranomaiselle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 20 §). Sosiaalihuoltolaki velvoittaa käyttämään palvelutarpeen arvioinnissa riittävästi moniammatillista osaamista ja muita viranomaisia osallistumaan palvelutarpeen arviointiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41 §). Velvoitteita tietojen luovuttamiseen ja yhteistyöhön ammattilaisten välillä on useissa eri laeissa.

Vastaanottaessaan lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja tuen tarpeen arvioimiseksi sosiaalityöntekijät peilaavat niitä proseduraaliseen tietoon – lainsäädäntöön, organisaation toimintamalleihin ja saatavilla oleviin palveluihin. Seuraava ote on tiimin viikoittaisesta tapaamisesta, jossa palvelutarpeen arvioinnit jaetaan työntekijöiden kesken. Sosiaaliohjaaja lukee saapunutta yhteydenottoa tuen tarpeen arvioimiseksi, joka on tullut nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijältä ja lapsen vanhemmalta.

*So 1: ' Milla on ollut nuorisopsykiatrian poliklinikan asiakkuudessa masennuksen vuoksi. Millalla on ongelmia kaverisuhteissa ja kynnys hakeutua toisten seuraan on noussut. Tämä huolenilmaus tehty yhdessä huoltajien kanssa toiveena saada Millalle tukihenkilö.' Mitähän Milla itse tuumailee tähän asiaan? Tukihenkilön avulla toiveena on saada rohkaistua Milla kodin ulkopuolelle toisten seuraan. Milla on minusta sen ikäinen, että oisko Millaltakin kannattanu tätä asiaa kysyä?*

*So 2: Niin, mä mietin, samanikästen seuraan on ehkä jonkun tukihenkilön kanssa vähän vaikea päästä.*

*Jstt: Oisko sulla jotain omakohtasta kokemusta (naurahtaa)?*

Ensimmäinen sosiaaliohjaaja kyseenalaistaa sen onko tukihenkilö ainoastaan nuorisopsykiatrian poliklinikan työntekijän ja vanhempien toive, koska nuoren omaa näkemystä ei ole selvitetty tai ainakaan kerrottu yhteydenotossa. Laki velvoittaa sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluiden tarvetta arvioitaessa kiinnittämään erityistä huomiota lasten ja nuorten omiin mielipiteisiin ja toivomuksiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 32 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 5 §). Myös sosiaalialan eettisiin arvoihin kuuluu asiakkaan osallisuuden edistäminen häntä itseä koskevissa asioissa (Talentia 2017, 16–18). Lapsen osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että lapsi saa tietoa itseään koskevista asioista, hän voi ilmaista mielipiteensä niistä ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa niihin (Oranen 2008, 9). Palvelun onnistunut ja tulokellinen toteuttaminen edellyttää sitä, että asiakas kokee sen ja sille asetut tavoitteet omikseen ja on motivoitunut ottamaan palvelun vastaan sille asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi (Särkelä 2001, 87). Toinen sosiaaliohjaajista kyseenalaistaa sen voidaanko toivotulla palvelulla saavuttaa sille asetettu tavoite. Johtava sosiaalityöntekijä nostaa esiin sen, että työntekijä ei ainoastaan tiedä tukihenkilöpalvelusta vaan hänelle on muodostunut ymmärrys siitä omakohtaisen käytännön kokemuksen kautta, jolloin proseduraaliseen tietoon liittyy myös käytännön viisaus.

Yhteistyötahojen puutteellinen ja osin virheellinenkin sosiaalihuollon ja lastensuojelun juridiikan, organisatoristen toimintamallien sekä palveluiden tuntemus aiheuttaa tilanteita, joissa yhteistyökumppanit odottavat sosiaalitoimelta palveluita, joita ei lapsen edun ja lain mukaisesti ole perusteita toteuttaa. Yhteistyökumppaneilla ei muun muassa ole aina oikeanlaista käsitystä siitä, minkälaisissa tilanteissa lapsi tulisi sijoittaa kodin ulkopuolelle. Esimerkiksi pelkkä koulunkäynnin laiminlyöminen ei ole riittävä peruste lapsen huostaanotolle. (Vrt. Lapinleimu 2015, 46.)

*Stt: Se opettaja tekee aina vaan ilmoituksia. Ei me sitä sijoiteta.*

*So 2: Kuraattori oli katsonut sijoituspaikankin jo valmiiksi.*

Myös nuorisopsykiatrian työntekijät tuovat joskus suoraan esiin näkemyksensä siitä, että lapsi tulisi sijoittaa kodin ulkopuolelle. Alla on kommentteja asiakasohjausryhmän sosiaalityöntekijöiden keskustelusta koskien nuorisopsykiatrian osaston esittämää toivetta sijoittaa psyykkisesti sairas nuori kodin ulkopuolelle.

*”Eihän siinä oo mitään mieltä. Jos on ihan (psykiatrisen) hoidon tarpeessa, ei lastensuojelulaitoksessa tarve ja hoito kohtaa.”*

*” Onks se siinä kunnossa, että sen vois sijoittaa tai sit tukee sinne kotiin, että vanhemmat saais huu’ahtaa? Jos on osastohoidon tarpeessa vielä, ei voida ottaa avohuoltoon. Se olisi lastensuojelulta vastuutonta.”*

*”Lastensuojelulaitoksella on ihan erilainen henkilöstörakenne kuin osastolla.”*

*”Meidän lainsäädännön mukaan me ei voida ottaa tällasta lasta laitokseen.”*

*”Mä en tiedä auttaisko se sijoitus sitä yhtään.”*

Sosiaalityöntekijät näkevät, että sijaishuoltopaikka ei kykenisi vastaamaan nuoren tuen ja hoidon tarpeeseen. Heidän näkemyksiensä taustalla on sijaishuollon palveluiden tuntemus ja tieto siitä, millaisia paikkoja lastensuojelulaitokset ovat ja minkälaista apua ja tukea siellä kyetään tarjoamaan. He näkevät, että lapsi tarvitsee ensisijaisesti terveydenhuollon palveluita ja sosiaalityöntekijä voisi mahdollisesti tukea vanhempien jaksamista kotiin vietävillä palveluilla. Yksi sosiaalityöntekijöistä vetoaa myös kodin ulkopuolisia sijoituksia koskevaan lainsäädäntöön. Proseduraalisen tiedon ohella sosiaalityöntekijät käyttävät pohdinnassaan oletettavasti myös työnteon myötä karttunutta käytännön viisautta ja mahdollisesti tutkimuksiin perustuvaa tietoa sijaishuollosta.

Palvelutarpeen arviointia koskeva lainsäädäntö ja käytänteet ovat tuttuja alkuarviointitiimin työntekijöille ja he ohjaavat usein yhteistyökumppaneita toimimaan lain ja organisatoristen toimintamallien mukaisesti. On tilanteita, joissa lastensuojelun yhteistyökumppaneiden lainsäädännön ja käytänteiden tuntemus liittyen ilmoitusvelvollisuuteen ja salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen sosiaalihuollon viranomaiselle näyttäytyy puutteellisena (ks. myös Kananoja & Lavikainen & Oranen 2013, 33–34; Eriksson & Arnkil 2012, 33–34). Alkuarviointitiimin työntekijät kannustavat yhteistyökumppaneita konsultoimaan heitä matalalla kynnyksellä. Konsultaatiopuheluista tulee usein lapsiin kohdistuneisiin väkivaltaepäilyihin liittyen. Puheluista nousee esiin yhteistyökumppaneiden epävarmuus siitä, täytyykö heidän velvollisuutensa tehdä lastensuojeluilmoitus ja kaikki eivät ole tietoisia siitä, että lastensuojeluilmoituksen lisäksi heidän tulee ilmoittaa asiasta myös poliisille (Lastensuojelulaki 2007/417, 25 §). Väkivalta- ja seksuaalirikosepäilyissä myös toimintamallit liittyen lapsen kuulemiseen ja asiasta kertomiseen vanhemmille ovat usein vieraita lasten kanssa työskenteleville ammattilaisille.

Laki velvoittaa tarpeenmukaiseen moniammattilliseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioinnissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41 §). Kai Alhanen (2014, 58–59) näkee yhtenä heikkoutena lastensuojelun työskentelyssä arkitiedon ohittamisen ja nostaa esiin näkökulman, että monet sosiaalityöntekijät eivät arvosta koulujen ja päiväkotien työntekijöiden näkemystä lasten tilanteesta. Brittiläinen tutkija Eileen Munro (1999, 748) huomioi, että aina kouluun ei olla edes yhteydessä lapsen avun tarvetta arvioitaessa. Tähän tutkielmaan osallistuneet alkuarvointitiimin työntekijät ovat usein yhteydessä lasten kouluihin ja päiväkoteihin sekä muihin lasten elämässä mukana oleviin tahoihin kuten neuvoloihin, terapeutteihin, perheneuvolaan ja psykiatrian työntekijöihin ja kysyvät heidän näkemystään lapsen voinnista ja elämäntilanteesta myös silloin, kun lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi ei ole tullut heiltä. Sosiaalityöntekijät näkevät, että lapsen kanssa työskentelevät ammattilaiset tuntevat lapsen ja ovat tekemisissä myös hänen vanhempiansa kanssa ja näin ollen heillä on palvelutarpeen arvioinnin kannalta merkittävää tietoa lapsen arjesta (vrt. Eriksson & Arnkil 2012, 34). Usein he ovat tunteneet lapset pidemmän aikaan, jolloin he kykenevät näkemään myös muutoksia lasten elämässä. Lapsen kanssa työskenteleviin ammattilaisiin ollaan yhteydessä joko puhelimitse tai järjestetään yhteinen tapaaminen perheen kanssa. Heiltä voidaan pyytää myös lapsen kanssa työskentelyn aikana muodostuneita asiakirjoja.

Vaitiolovelvolliset yhteistyökumppanit ovat joskus epävarmoja siitä, mitä tietoja he voivat luovuttaa palvelutarpeen arviointia tekeville sosiaalihuollon viranomaisille. Joskus sosiaalityöntekijät kohtaavat vaikeuksia saada pyytämäänsä lasta koskevia asiakirjoja huolimatta siitä, että laki velvoittaa ne antamaan. (Vrt. Kananoja & Lavikainen & Oranen 2013, 33–34.) Myös tapaamisilla yhteistyökumppanit voivat olla epävarmoja siitä, mitä asioita he voivat ottaa esille salassapitovelvollisuudesta huolimatta. Sosiaalityöntekijät pohtivat usein tilanteita, joissa yhteistyökumppanit voivat tuoda esille havaitsemiaan haasteita perheiden arjessa keskusteluissa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa, mutta karttavat niistä puhumista perheenjäsenten läsnäollessa tai jopa tuovat esiin, että eivät halua havainnoistaan kerrottavan asianomaisille. Eräs tällainen tilanne tuli vastaan palvelutarpeen aloitustapaamisella, jolla olivat mukana nuori, hänen vanhempansa, koulukuraattori, nuoren luokanvalvoja sekä palvelutarpeen arviointia tekevät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja.

*Koulun työntekijät ovat tehneet lastensuojeluilmoituksen oppilaasta, koska hänellä on melkein 250 poissaolotuntia. Sopiessaan verkostotapaamista koulukuraattorin kanssa sosiaalityöntekijä kehottaa häntä ottamaan tapaamisella esille myös nuoren päihteidenkäytön, josta koulukuraattori kertoi sosiaalityöntekijälle puhelimesta. Tapaamisella koulun työntekijät toivat kuitenkin esiin ainoastaan huolta liittyen oppilaan*

*koulunkäyntiin. Tapaamisen jälkeen koulukuraattori ja luokanvalvoja halusivat vielä keskustella sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa ilman perhettä. Koulun työntekijät sanoivat, että vanhemmat olivat antaneet tapaamisella nuoresta epätodellisen kuvan. Koulukuraattori totesi nuoren puhuneen hänelle huolista kotona, mutta koulukuraattori ei lähtenyt niistä tarkemmin kertomaan. Koulun työntekijät kertoivat myös koululla tehdystä ilkivallasta, jossa nuori oli ollut mukana ja josta koululta ollaan oltu yhteydessä poliisiin, mutta ei lastensuojeluun. Poliisiltakaan ei ole tullut ilkivallasta lastensuojeluilmoitusta. Alkuarviointitiimin työntekijät pyysivät koulukuraattoria tekemään lastensuojeluilmoituksen nyt mainitsemistaan asioista, mutta koulukuraattori ei pitänyt sitä tarpeellisena. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja yrittivät selittää, että heidän on vaikea keskustella perheen kanssa asioista, joista heillä ei ole tietoa. Luokanvalvoja mietti voiko koulukuraattori kertoa nuoren hänelle luottamuksellisesti kertomista asioista. Koulukuraattori puolestaan koki, että nuoren luottamus häneen on mennyt, koska hän on tehnyt lastensuojeluilmoituksen. Tapaamisen jälkeen koulun työntekijät sanoivat olevansa hyvin huolissaan nuoresta ja he olivat helpottuneita tiedosta, että sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja tapaavat nuoren uudelleen. Arviointityöntekijät puolestaan kokivat tilanteen hankalana. He olivat pettyneitä tapaamiseen ja siihen, että koulun työntekijät eivät ottaneet perheen kanssa esille kaikkia huolia oppilaaseen ja hänen kotioloihinsa liittyen.*

Luokanvalvoja pohtii koulukuraattorin vaitiolovelvollisuutta nuoren hänelle luottamuksellisesti kertomista asioista. Lain mukaan hän on kuitenkin velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 25 §) ja luovuttamaan palvelutarpeen arvioinnin kannalta olennaiset tiedot salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 20 §). Lapsella on oikeus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 32 §; Lastensuojelulaki 2007/417, 5 §). Lähtökohtana on, että tietoa viranomaisten välillä vaihdetaan asiakkaan suostumuksella ja tietojen vaihdon tulee olla asiakkaalle läpinäkyvää, mikä onnistuu parhaiten yhteisillä tapaamisilla.

Lapsen auttaminen vaikeutuu, mikäli yhteistyötahot eivät tuo havaitsemiaan ongelmia avoimesti esille. Koulun työntekijät keskittyvät lastensuojeluilmoituksissa ja palvelutarpeen arviointitapaamisilla monesti koulunkäyntiin liittyviin asioihin. Toisin sanoen he rajoittavat käymänsä keskustelun omaan perustehtäväänsä ja sen toteuttamiseen. Verkostotapaamisilla kukin osapuoli näkee tilanteen omasta näkökulmastaan, josta käsin he myös määrittelevät ongelman, johon he haluavat ratkaisun. Koska asiakkaiden haasteet ovat monisyisiä ja kompleksisia, tulisi niitä

kuitenkin tarkastella eri näkökulmista käsin tilanteen ymmärtämisen lisäämiseksi ja ongelman ratkaisun löytämiseksi. Asiakkaiden erilaiset haasteet liittyvät toisiinsa ja yksi ongelma voi aiheuttaa toisen. (Seikkula & Arnkil 2009, 36–38.) Esimerkiksi ongelmat kotona ja haasteet vanhemmuudessa voivat aiheuttaa poissaoloja koulusta ja vaikuttaa nuoren käyttäytymiseen. Onnistunut palvelutarpeen arviointi ja asiakkaiden tuloksellinen auttaminen edellyttää, että kaikki palvelutarpeen arviointiin osallistuvat osapuolet – sekä työntekijät että asiakkaat – tarkastelevat tilannetta monipuolisesti ja avoimesti eri näkökulmista.

Esimerkissä koulun työntekijät ovat hyvillä mielin siitä, että lastensuojelun työntekijät ovat nyt ottaneet nuoren asiat hoitaakseen. Tilannetta voidaan tulkita siten, että he ovat helpottuneita, koska he ovat saaneet siirrettyä oman huolensa nuoren tilanteesta toisten työntekijöiden vastuulle. Esa Eriksson ja Tom Erik Arnkil (2012, 20) näkevät, että vaikeassa tilanteessa työntekijät usein odottavat, että joku erityisasiantuntija tai ylemmässä asemassa oleva työntekijä määritteli ongelman. Työntekijät voivat vältellä asioista puhumista, koska pelkäävät huolen esille ottamisen jatkossa vaikeuttavan työskentelyä asiakkaiden kanssa. Koulun työntekijöiden välttely puhua kotiin liittyvistä huolista perheen kanssa voidaan nähdä kontrollitehtävän karttamisena; haluna pysyä ainoastaan auttajan roolissa ja jättää kontrollointi muille työntekijöille. Kun lapsen turvallisuus vaarantuu, kontrollitehtävän katsotaan usein kuuluvan lastensuojelun työntekijöille, jotka eivät voi siitä kieltäytyä eivätkä valikoida asiakkaitaan. (Seikkula & Arnkil 2009, 41–42; Arnkil & Eriksson 1996, 135) Voidaan puhua ”pois lähettämisen kulttuurista”, jossa ilmoittaja jättää vastuun työskentelystä lastensuojelun työntekijöille (Kananen & Lavikainen & Oranen 2013, 34).

Yllä olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja toivovat enemmän yhteistyötä koulun taholta, koska he näkevät, että koulun tiedot perheen tilanteesta helpottaisivat ja edistäisivät heidän työskentelyään perheen kanssa. Ongelmien esille ottaminen voi olla perheelle vaikeaa tai he eivät halua keskustella niistä. Nuorelle voi olla raskasta kertoa toistamiseen vaikeuksistaan erityisesti, kun niistä pitäisi puhua vieraille työntekijöille usean aikuisen läsnäollessa. Koska koulukuraattori ei tapaamisella ottanut esille nuoren hänelle kertomia asioita, voi nuorelle jäädä kokemus, että hänen kertomaansa ei pidetä merkittävänä eikä siitä siksi ole syytä puhua. Tapaamisella on kuultu vanhempia nuoren elämäntilanteesta ja nuori itse on jäänyt ulkopuoliseksi tiedon muodostamisessa. Nuoren mielipide olisi voinut tulla esiin ja hänelle olisi voinut syntyä osallisuuden kokemus omassa asiassaan, vaikka hän itse ei olisi kertonut elämästään vaan koulukuraattori olisi ottanut esille hänen kokemuksiaan (vrt. Oranen 2008, 11). Palaan lapsen kohtaamisen tärkeyteen myöhemmin. Tässä korostan sitä, että sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja kokevat tilanteen hankalaksi juridisesti ja

eettisesti, koska koulun työntekijät eivät toimi lakisääteisten velvollisuuksien mukaisesti eikä viranomaisten välinen tiedonvaihto tapahdu avoimesti ja asiakkaalle läpinäkyvällä tavalla.

Verkostotapaamisella sosiaalityöntekijä reflektoi omaa toimintaansa (*reflection-in action*). Koska koulukuraattori ei pyynnöstä huolimatta kertonut tapaamisella lapsen päihteidenkäytöstä, yritti sosiaalityöntekijä saada hänet tekemään asiasta lastensuojeluilmoituksen. Tämäkään toimintamalli ei tuottanut tulosta ja sosiaalityöntekijä nosti tilanteen alkuarviointitiimin yhteiseen keskusteluun vielä myöhemmin tiimin kehityspäivässä (*reflection-on-action*).

Se, että yhteistyökumppanit eivät aina puhu asioista avoimesti asiakkaiden läsnäollessa herättää usein keskustelua alkuarviointitiimin työntekijöiden välillä. Alkuarviointitiimin työntekijöille lain säädäntö tietojen antamisesta on tuttu ja aiheesta keskusteltaessa heidän pohdintansa kohdistuu enemmänkin siihen, miten tietojen saaminen yhteistyökumppaneilta käytännössä mahdollistuu. Alla olevassa puheenvuorossa johtava sosiaalityöntekijä ohjaa ja kannustaa työntekijöitä virittämään avointa keskustelua tapaamisella yhdessä asiakkaiden ja psykiatrian työntekijöiden kanssa.

*”...psykan pitäis pystyä siinä kohtaan sanomaan se, että se ongelma on, että he näkee, että ongelma on siellä kotona, jollon on peruste sit eri tavalla niihin meidän (palveluihin)... jos ne on sitä mieltä, että ongelmat on kotona ja muuta, niitten pitää pystyä sanottaan ne ongelmat, mistä ne on huolissaan. Ett mä aattelen, ett niitä pitää haastaa siinä. Saa nähdä, osahan niistä sanoo ja osa ei sano, että miten sen saa sitten. Mut voihan sen sanoo, että te puhelimesta kerroitte, että teillä on huolta myös perheen kodin tilanteesta, ett mitä huolta se on? Kerrotteko tässä? Ihan reteesti vaan haastamaan ne siihen. Ei ne voi vetäytyä vastuustaan. Tavallaan, ett niitten täytyy se sanottaa siinä.”*

Jos yhteistyökumppanit kertovat alkuarviointitiimin työntekijöille näkemyksistään lapsen tilanteesta perheen ohi, eivät asiakkaat saa mahdollisuutta kommentoida ammattilaisten käsityksiä ja tuoda esiin omia kokemuksiaan sekä toiveitaan vaan heidän tietonsa jätetään huomioimatta ja heidät sivuutetaan oman elämänsä asiantuntijoina. Riitta-Liisa Kokko (2003, 117–122) puhuu työntekijälähtöisestä ongelmanmäärittelystä, jossa asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ohitetaan ja työntekijät määrittelevät haasteet, joihin haetaan muutosta. Asiakkaiden ja työntekijöiden välisten keskustelujen tavoitteena on luoda käsitys perheen elämäntilanteesta ja mahdollisista muutostarpeista sekä työntekijöille että ensisijaisesti asiakkaille itselleen (Särkelä 2001, 77). Huolista täytyy puhua avoimesti ja käydä niistä keskustelua yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta voidaan määrittää asiakkaille sopivia palveluja, joita he tarvitsevat ja joista he hyötyvät.

Syitä sille, että ilmoitusvelvolliset työntekijät epäröivät tehdä lastensuojeluilmoituksia tai jättävät ne kokonaan tekemättä voi olla monia. Sen lisäksi, että yhteistyökumppaneilla voi olla riittämättömät tiedot lastensuojeluilmoituksen tekemisestä sekä virheellinen käsitys lastensuojelun ja sosiaalihuollon työskentelystä, yhteistyökäytännöt lastensuojelun kanssa saattavat olla puutteelliset tai ilmoitusvelvolliselle työntekijälle vieraat. Taustalla voi olla työntekijän pelko siitä, että vanhemmat loukkaantuvat tai suuttuvat ilmoituksen tekijälle, mikä vaikeuttaa työskentelyä heidän kanssaan jatkossa. Ilmoitusvelvolliset voivat pelätä myös sitä, että lastensuojeluilmoituksen vuoksi lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle tai toisaalta he voivat ajatella, että ilmoitus ei kuitenkaan johda mihinkään ja siksi kokevat sen tekemisen turhana. (Eriksson & Arnkil 2012, 33–34.) Sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta on tärkeää, että sosiaalityöntekijät pyrkivät lisäämään yhteistyökumppaneiden tietoa sekä lain säätämistä velvoitteista että palvelutarpeen arvioinnista ja sen prosessista.

## 4.2 Käytännön viisaus

Sosiaalityössä käytettävä käytännön viisaus karttuu, kun sosiaalityöntekijät työskentelevät useiden samankaltaisten ja erilaisten työtehtävien kanssa, joissa he kykenevät siirtämään tietoa tilanteesta toiseen (Drury-Hudson 1999, 149). Proseduraalisen tiedon ohella työntekijät suhtautuvat lastensuojeluilmoituksiin, yhteydenottoihin tuen tarpeen arvioimiseksi ja hakemuksiin myös heille työn teon myötä karttuneen kokemuksen kautta. Käytännön viisaus näkyy muun muassa siinä, miten se keneltä ilmoitus on tullut vaikuttaa palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen ja sosiaalityöntekijöiden käsitykseen avun tarpeen kiireellisyydestä. Eileen Munron (1999, 750) tutkimuksen mukaan lastensuojelun työntekijät suhtautuvat ammattilaisten ilmoittamaan epäilyyn lapsiin kohdistuneesta väkivallasta vakavammin kuin yksityisiltä henkilöiltä tulleisiin ilmoituksiin lasten pahoinpitelyistä. Kokemukseni mukaan tähän tutkielmaan osallistuneet työntekijät aloittivat palvelutarpeen arvoinnit samoin perustein riippumatta siitä, kuka lapsesta ja hänen olosuhteistaan oli kertonut. Kysyessäni, onko arvioinnin kannalta merkitystä sillä keneltä huoli on tullut, eräs sosiaalityöntekijöistä vastasi:

*”On. Se voi olla kiusantekoa, mutta anonymi ilmoittaja voi myös kertoa niin kuin se tilanne oikeasti on.”*



Joissain tilanteissa työntekijöiden keskusteluista nousee kuitenkin esiin viitteitä siitä, että sillä kuka ilmoituksen on tehnyt, voi olla vaikutusta siihen, miten ilmoittajan kertomaan suhtaudutaan, miten nopeasti tilanteeseen reagoidaan ja miten arviointityöskentelyssä edetään. Tietyt yhteistyökumppanit voidaan nähdä muita osaavampina arvioimaan lapsen tilannetta, turvallisuutta ja avun tarpeen kiireellisyyttä. Arviointityöntekijöiden käsitykset yhteistyökumppaneista muodostuvat usein aiemmista kokemuksista työskentelystä heidän kanssaan. Alla olevista esimerkeistä nousee esiin, että tietyn ilmoittajan tai ilmoittajatahon näkemyksellä voi olla erityistä painoarvoa tilanteeseen puuttumisen kiireellisyyttä arvioitaessa.

*”Eihän se akuutinkaan sairaanhoitaja oo tähän akuutisti puuttunu ja se on nähny sen ruhjeen. Se on kokenut työntekijä.”*

*”Jos ois kiireellinen, kai ne poliisit ois ilmoittanu sosiaalipäivystykseen.”*

Toisaalta se onko lapsen elämässä mukana oleva ammatillinen työntekijä tehnyt lastensuojeluilmoituksen vaiko ei voi joko vahvistaa tai heikentää yksityisen henkilön kertomaa huolta lapsen elämäntilanteesta. Kun lapsesta tulee useampia lastensuojeluilmoituksia tai yhteydenottoja sosiaalihuollon viranomaiseen eri tahoilta, tieto lapsen elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta kumuloituu – sekä täydentyy että vahvistuu. Jos päiväkotitai koulu ei ole tehnyt lastensuojeluilmoituksia siellä olevasta lapsesta, pitävät työntekijät sitä usein merkinä siitä, että lapsen turvallisuudesta ei ole hälyttävää huolta. Oletuksena on, että päiväkodin ja koulun työntekijöillä on näkemys lapsen voinnista, koska he kohtaavat lapsen lähes päivittäin.

Kokemustieto voi olla ristiriitaista ja johtaa erilaisiin päätelmiin. Palvelutarpeen arvioinnin tekijöiden kommentteista nousee heidän kokemustensa perusteella esiin sekä luottamusta että epäluottamusta sitä kohtaan, että ilmoitusvelvolliset työntekijät tekevät tarvittaessa lastensuojeluilmoituksen. Lähtökohtaisesti arviointityöntekijät luottavat siihen, että yhteistyökumppanit tekevät lastensuojeluilmoituksen ainakin silloin, kun lapsen turvallisuus vakavasti vaarantuu. Alla olevissa otteissa päivystävät työntekijät pohtivat juuri saapuneita lastensuojeluilmoituksia ja niiden käsittelyn kiireellisyyttä. Ensimmäisessä tilanteessa lastensuojeluilmoitus on tullut lastenpsykiatrian poliklinikalta ja toisessa tapauksessa ilmoituksen on tehnyt perheen sukulainen.

*Stt 1: Mut olikse, ett meillä ei ollu mitään aikasempaa tästä?*

*Stt 2: Ei oo. — Ei mitään.*

*Stt 1: Että niin. Ett ei siellä koululla nyt varmaan sitten suuren suurta huolta oo ollu kerta sieltä ei oo mitään ulvahdettu.*

*Stt: Ja sitten mä aattelen myös sitä, että jos, no en tiedä onks tää oikein vai väärin, mutta että jos siellä ois hirvee huoli, oisko se päiväkotikin jo tänään soittanu, kun se on vienyt lapsia hoitoon...*

*So: No päiväkodeista ei oo aina niin – .*

*Stt: Mutta periaatteessa, jos ne on päivähoidon piirissä.*

*So: Totta, kyllä, kyllä.*

Joskus työntekijät voivat luottaa liikaakin siihen, että lapsen elämässä mukana olevat palvelujärjestelmän tahot kertovat mahdollisista lastensuojelullisista tarpeista (Laitinen & Ojaniemi & Tallavaara 2007, 106). Kuten edellisessä kappaleessa nousi esiin, arviointitiimin työntekijöillä on kokemuksia, joiden perusteella he suhtautuvat myös tietyllä varauksella siihen tekevätkö yhteistyökumppanit tarvittaessa lastensuojeluilmoituksen. Edellä olevassa otteesta sosiaaliohjaaja tuo esiin näkemyksensä siitä, että päiväkodit eivät aina tee lastensuojeluilmoitusta, vaikka heillä huoli lapsesta olisikin. Tosin aina perheen ongelmat eivät välttämättä edes näyttäydy koulussa tai päiväkodissa.

Sosiaalityöntekijät näkevät, että joskus yhteistyökumppanit viivyttelevät turhan kauan lastensuojeluilmoitusten tekemisessä (ks. myös Kananoja & Lavikainen & Oranen 2013, 33–34). Esimerkiksi eräässä tapauksessa päiväkodin työntekijät olivat miettineet lastensuojeluilmoituksen tarpeellisuutta muutaman kuukauden ajan ennen sen tekemistä. Toisessa tilanteessa opettaja teki lastensuojeluilmoituksen vasta viikko sen jälkeen, kun lapsi oli kertonut, että hänen vanhempansa lyö häntä. Ennen lastensuojeluilmoituksen tekemistä opettaja oli konsultoinut koulun oppilashuoltoryhmää siitä, miten tilanteessa tulisi toimia ja keskustellut lapsen kanssa asiasta toistamiseen. Alkuarviointitiimin työntekijät näkevät myös, että aina poliisi ei työssään muista huomioda perheiden lasten avun tarvetta, vaikka lastensuojeluilmoituksia tuleekin poliisista tasaisesti.

Kokemustiedon merkityksellisyys näkyy haastavissa tapauksissa työntekijöiden pohtiessa, miten niissä tulisi edetä.

*Yksi alkuarviointitiimin sosiaalityöntekijöistä konsultoi lastensuojelun moniammatillista asiantuntijaryhmää liittyen lapseen, joka oirehtii vahvasti, koska hänen eronneet*

*vanhempansa riitelevät lapsen huollosta, tapaamisesta ja asumisesta. Vanhemmat, joilla on yhteishuoltajuus, eivät halua viedä lasta koskevia asioita oikeuteen eivätkä vastaanottaa perhetyötä. Sosiaalityöntekijä miettii, miten lasta voisi auttaa ja onko tilanteessa perusteita lapsen sijoittamiselle kodin ulkopuolelle. Asiantuntijaryhmän jäsenet pohtivat tilannetta monesta eri näkökulmasta, joita kaikkia en tässä ota esiin. Lapsiperheiden sosiaalityön päällikkö kertoo aiempiin kokemuksiin vedoten, että hallinto-oikeus ei hyväksy huoltoriitatilanteissa tehtyjä huostaanottoja, vaikka lapset ovatkin oireilleet todella vakavasti ja jopa sairastuneet tilanteesta. Asiantuntijaryhmän juristi näkee yhtenä vaihtoehtona sen, että sosiaalitoimi laittaa lasta koskevat asiat vireille käräjäoikeudessa. Lapsiperheiden sosiaalityön päällikkö toteaa, että sosiaalitoimi ei mielellään toimi näin, mutta näkee sen mahdollisena ratkaisuna lapsen tilanteeseen. Juristi tuo esiin, että jompikumpi vanhemmista todennäköisesti valittaa oikeuden päätöksestä ja prosessissa voi kestää puolikin vuotta, jolloin lapsi on epämääräisessä tilassa. Lapsiperheiden sosiaalityön päällikkö muistelee toista samankaltaista tapausta, jossa oikeus oli antanut väliaikaisen määräyksen lapsen huollosta, asumisesta ja tapaamisoikeudesta oikeuskäsittelyn ajaksi. Perheneuvolan edustaja tuo esiin, että vanhemmat voivat halutessaan tulla perheasioiden sovitteluun perheneuvolaan. Lapsiperheiden sosiaalityön päällikkö painottaa, että eri vaihtoehtoista täytyy keskustella vanhempien kanssa. Hän muistuttaa, että asiasta on keskusteltava molempien vanhempien kanssa, ettei käy kuten jossain toisessa tapauksessa, jossa toinen vanhemmista kuuli asiasta ensimmäisen kerran, kun häneen oltiin yhteydessä oikeudesta.*

Asiantuntijaryhmän jäsenet pohtivat eri vaihtoehtoja tilanteessa etenemiselle ja muutoksen aikaan saamiselle. He muistelevat samankaltaisia tilanteita, joita he ovat työssään kohdanneet. Työn teon myötä karttuneen kokemuksen kautta he näkevät, miten asia käytännössä voi edetä, mitä se lapsen kannalta tarkoittaa ja millaisia virheitä työskentelyssä voi tehdä. Toisin sanoen he reflektivat dialogissa sekä aiempaa toimintaa (*reflection-on-action*) että nyt keskustelussa olevaa asiakastapausta (*reflective conversation with a situation*) pyrkien löytämään entistä toimivampia tapoja tilanteen ratkaisemiseksi. Laki säättää, miten voi toimia. Laissa ei kuitenkaan ole ohjeistusta siitä, miten erilaisissa käytännön tilanteissa tulisi toimia ja minkälaisia käytännön seurauksia erilaisilla toimintamalleilla on. Lain tulkitsemisen hallinta ja lain mukaisten vaihtoehtojen hahmottaminen kehittyy työnteon myötä eli proseduraalinen tieto ja käytännön viisaus punoutuvat keskenään. Sosiaalityöntekijöiden osaaminen vahvistuu ja kasvaa työntekijöiden välisissä keskusteluissa, joita vahvistavat työnteon myötä saadut kokemukset (vrt. Pithouse & Atkinson 1988, 184).

### 4.3 Henkilökohtainen tieto

Henkilökohtainen tieto on kunkin sosiaalityöntekijän henkilökohtaisesti omaksumaa tietoa, johon kuuluu sosiaalityöntekijän käyttämä intuitio, kulttuurinen tieto ja arkijärki. Se muodostuu luontaisessa tai spontaanissa prosessissa eikä perustu työntekijän välittömään tietoisuuteen. (Drury-Hudson 1999, 149.) Intuitio liittyy tunnetietoon, joka koostuu välittömistä aistimuksista muodostuneista vaikutelmista. Se on luonteeltaan epävarmaa ja vaikeasti sanoitettavaa. (Kääriäinen 2003, 124.) Sosiaalityöntekijät käyttävät työnteossa ja asiakkaiden kohtaamisissa omaa persoonallisuuttaan ja itseymmärrystään (Payne 2006, 76).

Kun alkuarviointitiimiläiset vastaanottavat lastensuojeluilmoituksen, yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi tai hakemuksen, he tarkistavat kyseisen lapsen aiemmat tiedot asiakastietojärjestelmästä. Tämän lisäksi he kysyvät usein lapsen ja hänen perheensä kanssa aiemmin työskennelleen työntekijän näkemystä perheen tilanteesta. Asiakkaiden kohtaamisissa muodostuu intuitiivista tietoa, joka ei välttämättä siirry muille dokumentoinnin kautta. Usein työntekijät haluavat erityisesti kuulla perheen kanssa aiemmin työskennelleeltä työntekijältä, millainen vaikutelma hänelle on perheestä jäänyt sen sijaan, että he kysyisivät työskentelyn aikana esiin tulleita todennettavissa olevia tietoja, joita löytyy asiakaskertomuksista. He haluavat kuulla aiemmalle työntekijälle suorassa asiakaskohtaamisessa muodostuneen intuitiivisen näkemyksen perheenjäsenistä ja perheen elämäntilanteesta.

Alla oleva ote on tilanteesta, jossa päivystävät työntekijät harkitsevat lähtevätkö he heti kotikäynnille perheeseen, jonka pienestä lapsesta on tullut lastensuojeluilmoitus koskien vanhempien välistä riitelyä. Perheen aiemmin tavannut sosiaalityöntekijä kulkee käytävällä päivystävien työntekijöiden huoneen ohi ja päivystävä sosiaaliohjaaja pysäyttää hänet kysyäkseen hänen näkemystään perheestä.

*So: Minkälainen fiilis sulla jäi siitä?*

*Stt: Ihan – . Ei siitä – . Eikä sillä isälläkään ollut kyllä mitään – . Onko ne taas eronnu? (Sosiaalityöntekijä lukee ilmoituksen.) Voi paska, tässä oli sillonkin sellasta uhkailua. Minusta se äiti oli kyllä sillon, kun se sitä lasta otti vastaan – ei siitä lasten huolenpidosta herännyt mitään huolta.*

Perheen aiemmin tavannut sosiaalityöntekijä puhuu puolittaisilla lauseilla palauttaessaan mieleensä perheen aiempaa elämäntilannetta sekä muistikuvaa siitä, miten äiti oli lastaan käsitellyt. Perheen tilanne harmittaa häntä, mutta hänen kokemuksensa mukaan äiti huomioi lapsen hyvin. Aiemman

työntekijän näkemys voi joko vahvistaa lastensuojeluilmoituksen huolta tai olla ristiriidassa sen kanssa. Seuraavassa esimerkissä lapselle palvelutarpeen arvioinnin tehnyt sosiaalityöntekijä (*stt 1*) ja perheen kanssa tällä hetkellä työskentelevä sosiaalityöntekijä (*stt 2*) keskustelevat keskenään.

*Stt 1: Tää on ihan mun filis. Se äiti pelkää, että se poika hylkää hänet. Se ei sen pojan kuullen pysty sanomaan. Kun se poika ei oo siinä, se kyllä sanoo.*

*Stt 2: Lääkäri oli huolissaan. Sano, että äiti on ihan häiriintynyt.*

*Stt 1: En mä nyt uskaltais sanoo, että ihan häiriintynyt.*

*Stt 2: Se lääkäri sano niin ja että tää poika on vaan äidin jatketta, että se ei nää sitä pojan tilannetta. Se poika oli ihan hätäntynyt.*

*Stt 1: Se oli tapaamisellakin hätäntynyt. Kysy voiko hän soittaa äidin tähän paikalle, vaikka se on 15 eikä puhuttu mitenkään vaikeista asioista.*

Palvelutarpeen arvioinnin tehnyt sosiaalityöntekijä puhuu hänelle muodostuneesta tunteesta, että äiti pelkää pojan hylkäävän hänet. Hän tuo kuitenkin esiin, että tämä tunne perustuu äidin hänelle kertomaan eikä ainoastaan sosiaalityöntekijän intuitioon. Palvelutarpeen arvioinnin tehnyt sosiaalityöntekijä kyseenalaistaa lääkärin näkemyksen siitä, että äidillä olisi vakavia mielenterveyden pulmia. Hän muistaa, että poika oli ollut tapaamisella hätäntynyt ja halunnut äidin tulevan paikalle, mitä sosiaalityöntekijä pitää pojan ikään nähden poikkeavana käytöksenä. Tämä yhdistettynä sosiaalityöntekijän huomioon siitä, että äiti pelkää pojan hylkäävän hänet, voi merkitä, että sosiaalityöntekijä näkee, että lapsen ja vanhemman välinen kiintymyssuhde ei välttämättä ole ikätason mukainen. Näin ollen sosiaalityöntekijä oletettavasti peilaa pojan käytöstä myös kehityspsykologiaan. Toisin sanoen sosiaalityöntekijä ei muodosta käsitystään pojasta ja hänen tilanteestaan ainoastaan intuition ja tunnetiedon pohjalta vaan hyödyntäen myös teoreettista tietoa.

Perheen aiemmin tavanneen työntekijän arvio perheen tilanteesta – siihen liittyvistä vahvuuksista, haasteista sekä epäselviksi jääneistä asioista – luo lähtökohdan sille, miten arvioinnin tekijät perheeseen suhtautuvat ja usein sillä on vaikutusta myös harkittaessa sitä, miten nopeasti saapuneeseen lastensuojeluilmoitukseen reagoidaan. Toisaalta perheestä tullut uusi tieto muovaa aiemman työntekijän käsitystä ja ymmärrystä perheen tilanteesta ja voi kyseenalaistaa aiemmin tehdyn arvion tuen tarpeesta.

Mikäli lapsesta on tehty aiempi palvelutarpeen arviointi monesti perheelle tutut työntekijät tekevät seuraavankin palvelutarpeen arvioinnin. Sosiaalityöntekijät näkevät, että asiakkaan kannalta etuna on

se, että hänen ei tarvitse puhua uudelle työntekijälle toistamiseen jo aiemmin kertomiaan asioita, kuten alla olevasta sitaatista keskustelusta kahden sosiaalityöntekijän välillä tulee esiin.

*Stt : ... äiti soitti äsken pitkän, ahdistuneen puhelun. Se haluais tulla nyt keskustelema tänne... Mä katoin, ett sä oot ollu siinä päättymispalaverissa paikalla... Niin mä vaan mietin sitä, että jos se on sulle tuttu, että oisko se helpompi, kun se on nyt tosi ahdistunu siitä, ett hänen tarvii nyt alusta taas alkaa kertomaan näitä asioita...*

Tuttu työntekijä tuntee jo perheen taustan ja tietää millaisia palveluita heille on mahdollisesti tarjottu. Näin ollen hän kykenee keskustelemaan asiakkaan kanssa erilaisesta lähtökohdasta käsin kuin perheelle uusi työntekijä, jolloin tilanteen käsittely nopeutuu ja helpottuu. Aina sitä, että asiakas on työntekijälle entuudestaan tuttu, ei kuitenkaan pidetä etuna palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Työntekijä voi kokea, että hänellä ei ole enää mitään annettavaa asiakkaalle ja aiempien kohtaamisien pohjalta muodostunutta intuitiota voidaan pitää työskentelyä vaikeuttavanakin tekijänä.

*"Mä haluun siihen työparin, jos joku keksis siihen jonkun. Mä en nimittäin keksi. Mä oon miettiny sen äitin kans sitä ja mä oon ihan kypsä siihen. Ett jos joku näkis sitä vähän uudella tapaa."*

*"Mähän oon tehny siitä kaks selvitystä. Mä sanoin, että mä en voi ottaa, kun mun intuitio on niin vahva, että se ohjaa, että jos siinä onkin jotain, mä en nää sitä."*

Oikeanlaisen ja toimivan palvelun löytäminen asiakkaalle voi olla haastavaa ja turhautunut työntekijä voi kaivata siihen uusia ideoita toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa toiselta työntekijältä. Toisen kommentin esittänyt sosiaalityöntekijä kokee, että hän ei ehkä näe huolta perheen tilanteessa, vaikka siinä sitä mahdollisesti olisikin. Hän on tehnyt samalle lapselle jo kaksi palvelutarpeen arviointia, joiden jälkeen lapsen asiakkuus ei ole jatkunut. Uudet työntekijät voisivat nähdä perheen tilanteen toisin ja huomata siinä tuen tarpeen, jota aiemmat arvioinnit tehnyt sosiaalityöntekijä ei ole nähnyt.

Intuition lisäksi henkilökohtainen tieto pitää sisällään kulttuurisen tiedon ja arkijärjen, jonka mukaan sosiaalityöntekijät myös työssään toimivat ja tulkitsevat eri tilanteita. Henkilökohtainen tieto kertoo sosiaalityöntekijöiden omista tavoista suhtautua asioihin sekä heidän elämäntavoistaan ja arvoistaan. Sosiologi Dorothy Smith (1978) havainnollistaa, miten tulkitsemalla henkilön käyttäytymistä normatiivisen toimintamallin vastaisena, voidaan muodostaa henkilöstä käsitys poikkeavana. On

tilanteita, joissa alkuarvointitiimin työntekijät peilaavat asiakasperheiden arkea siihen, mikä heidän mielestään on normaalia toimintaa ja käyttäytymistä eri tilanteissa (vrt. Smith 1978, 34).

*”Kun sä meet lasten kans ulos niin jumankauta sä et sitä kaljapulloa sinne ota mukaan. Se ois vaan niin ku mun mielestä se, siis, sitähan ei niin ku tehdä. Mä en hyväksyis ikinä tommosta niin ku henkilökohtaisesti. Tommosta, ett mun mies heiluis jonku kaljapullon kans siellä pihalla, kun se on lasten kans siellä.”*

Otteessa työntekijä toteaa, että alkoholin nauttiminen lasten kanssa pihalla ollessa ei hänen mielestään ole missään nimessä hyväksyttävää. Näkemys on hänelle niin kiistaton, ettei sitä ole tarvetta edes perustella. Hän lähestyy asiaa omalla arkijärjellään ja perustaa näkemyksensä henkilökohtaiseen tietoonsa tuoden esiin, miten hän itse yksityiselämässään samanlaisessa tilanteessa olisi toiminut. Työntekijän ajattelua voi tästä huolimatta vahvistaa empiirinen tutkimustieto vanhemman alkoholin käytön vaikutuksista lapseen, joka on automatisoitunut hiljaiseksi tiedoksi, jota työntekijä käyttää intuitiivisesti (Saarnio, 1993). Lisäksi työntekijä tulkitsee tilannetta laajemmassa kontekstissa, jossa on selkeästi tullut esiin, että isällä on päihdeongelma.

Ajatus normaalista kuuluu jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen tietoon. Yksi sosiaalityöntekijöistä pohti, miten työntekijät voivat nähdä ja kokea samat tilanteet eri tavoin. Hän kertoi esimerkiksi tilanteesta aiemmalta työpaikaltaan, jossa hän oli ollut kotikäynnillä yhdessä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Johtava sosiaalityöntekijä, jolla ei ollut omia lapsia, oli kauhistellut lasten käyttäytymistä, koska he eivät pysyneet aloillaan. Sosiaalityöntekijä, jolla on omiakin lapsia, olisi puolestaan ollut enemmän huolissaan, jos lapset olisivat tapaamisen ajan istuneet hiljaa vierekkäin sohvalla. Käsitys siitä, mikä on normaalia, vaihtelee työntekijöiden välillä ja siihen vaikuttaa heidän omat henkilökohtaiset kokemuksensa. Toisaalta sosiaalityöntekijän normaaliuden käsityksen taustalla on myös esimerkiksi kehityspsykologiset käsitykset lapsen normaalista käyttäytymisestä (vrt. Roets ym. 2017, 462).

#### **4.4 Tutkimukseen perustuva tieto**

Julie Drury-Hudsonin (1999, 149) määrittämät teoreettinen ja empiirinen tieto voidaan tiivistää yhteen tutkimukseen perustuvaksi tiedoksi (Raunio 2004, 102). Sekä teoreettisella että empiirisellä tiedolla kuvaillaan ja selitetään ympärillä olevaa maailmaa ja sen ilmiöitä sekä pyritään hahmottamaan erilaisia syy-seuraussuhteita sekä ennustamaan tulevaa ja vaikuttamaan siihen (Drury-

Hudsonin 1999, 149). Sosiaalityössä käytettävät erilaiset teoriat auttavat ymmärtämään ihmisiä ja elämäntilanteita sekä määrittävät sosiaalityön tehtävää ja sosiaalityössä käytettäviä lähestymistapoja (Trevithick 2008, 1218; 2012, 35). Useissa tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalityöntekijöillä on vaikeuksia nimetä teorioita ja tutkimuksia, joita he käyttävät ja hyödyntävät työssään (esim. Saarnio 1993; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 70). Seuraavaksi tarkastelen, näyttäytyykö käytännön työn taustalla oleva tutkimukseen perustuva tieto alkuarvointitiimin työntekijöiden välisissä keskusteluissa.

Alla oleva ote on sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välisestä keskustelusta sen jälkeen, kun he ovat tavanneet asiakasperheen äidin ja hänen miesystävänsä. Lastensuojeluilmoitus on tullut liittyen äidin vanhemmuuteen.

*Stt: Mä aattelen, ett siellä on varmaan aika syvällä niinku niitä juttuja, mitä hänen pitäis oikeesti käsitellä. Mä väitän, ett ne nousee sieltä kantakodista alkaen, sieltä lapsuuden kodista alkaen. Äidin vanhempien kaikesta siitä tiukkuudesta... Siis oikeesti niin ku semmonen psykologinen osaaminen ei riitä... Siis kaikkiaan niin ku, tässä voi vaan vähän keittiöpsykologialla yrittää miettiä ja elämäkokemuksella ja tällä, mitä nyt on näitä kaikkee nähny, mut ei niin ku, ei mun osaaminen ainakaan riitä. Eikä varmaan tietysti ehkä tarvii riittääkään...*

*So: Mut tavallaan se semmonen, että musta oli hengästyttävää se puheen määrä...ihan valtava tarve puhua... silloin ne on kaikki sellasia, mitkä on, ne on koko ajan tossa pinnassa... Ja jotenkin se, että hän ymmärtää, mut hänen on hirveen vaikee astuu sen toisen ihmisen saappaisiin. Hän ymmärtää, ainakin puheen tasolla hän sanoo ymmärtävänsä niinku sitä miesystävää, mut sit ei kuitenkaan millään.*

*Stt: ...Missä, millon, miten, millon ja miten empatiakyky syntyy, millon se kasvaa lapseen, lapsessa?*

*So: Siellä kiintymyssuhteessa kai se, en mä, en taaskaan tätäkään osaa nyt sitten... Se on muokkautunu se persoona nyt näistä kaikista kokemuksista jotenkin niin, että se on niin ku ihan rikki. Tavallaan se, että se niin ku muitten ihmisten kanssa oleminen on äärimmäisen hankalaa ja tuskallista, jos ei ne tee niin kun minä ajattelen tai teen, haluan... Ja kun siinä on se, että siis selkeesti hän huolehtii sen lapsen, ett lapsi on niin ku huolehdittu, se on niin ku ihan vimosen päälle todennäköisesti hoidettu ja huolehdittu, mut sitten, kun hänessä on toi tommonen puoli niin se varmaan oikeesti huutaa ja mellastaa siellä kotona ihan raivopäänä sit, kun se kohta on siinä elämässä, ett hän ei kyllä todennäköisesti kato eikä kuule, että ketä siinä on läsnä ja ketä ei.*



*Stt: Mmm, mmm, ett tavallaan sellanen henkinen, lapsen henkinen turvallisuus.*

*So: Niin sitä mä mietin kato just siinä kohtaan, kun se sano, puhu siitä lapsesta, että kun se sen miesystävän perään itki kaks tuntia, että jos siitä äidin miesystävästä on tullu se semmonen turvasatama.*

*Stt: Nimenomaan, henkinen turva. Varmaan on tullu...Ja siis onhan siis se miesystävä ihmisena semmonen lämmin ja hänet varmaan niin ku lapsi kokee varmaan turvallisena.*

Äiti on puhunut tapaamisella paljon sekä omasta lapsuudestaan että perheen tämän hetkisestä elämästä. Työntekijät kokevat, että he tarvitsisivat ehkä enemmän psykologista osaamista jäsentääkseen perheen tilannetta. Sosiaaliohjaaja mainitsee kiintymyssuhteen ja työntekijät nostavat esiin monia kiintymyssuhdeteoriaan liittyviä havaintoja, vaikka he eivät sanoita yhteyttä havaintojen ja kiintymyssuhdeteorian välillä.

Brittiläisen psykiatrin ja psykoanalyytikon John Bowlbyn kiintymyssuhdeteoria pyrkii käsitteellistämään ihmisten taipumusta muodostaa vahvoja tunnesiteitä toisiin ihmisiin ja selittämään emotionaalisen stressin ja persoonallisuushäiriön eri muotoja, kuten ahdistusta, vihaa, depressiota ja tunteiden eristämistä. Lapsen turvallinen kiintymyssuhde, jossa hänestä huolehtiva aikuinen vastaa lapsen tarpeisiin, kehittää lapsen itseluottamusta ja kykyä tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Turvaton kiintymyssuhde muodostuu, kun lapselle läheinen aikuinen ei vastaa lapsen läheisyyden ja avuntarpeisiin tai on vihamielinen lasta kohtaan. Turvaton kiintymyssuhde voi aiheuttaa lapselle ahdistusta, turvattomuuden tunnetta, epäluottamusta ja itseluottamuksen puutetta. Yksilön kehityksen kannalta erityisen tärkeä on varhaislapsuuden kiintymyssuhde lapselle läheiseen aikuiseen, josta lapsi hakee turvaa. Varhaislapsuuden kiintymyssuhteen vaikutukset voivat näkyä ihmissuhteissa myös aikuisena. (Bowlby 2005, 151, 160–163.)

Yllä olevassa esimerkissä työntekijät pohtivat äidin kertomaa omasta lapsuudestaan. Voidaan ajatella, että äidin oma varhaislapsuuden kiintymyssuhde on ehkä ollut välttävä tai ristiriitainen, mikä vaikuttaa edelleen äitiin ja hänen käyttäytymiseensä sekä hänen kykyynsä olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa ja huomioida heidät. Vanhemman omat kiintymyssuhteet vaikuttavat myös siihen, millaisen kiintymyssuhteen hän muodostaa omaan lapseensa. Työntekijöiden välisessä keskustelussa äidin ja lapsen välinen kiintymyssuhde näyttäytyy ristiriitaisena; toisaalta äiti huolehtii lapsesta erittäin hyvin, mutta voi myös ennalta-arvaamatta raivostua lapsen seurassa. Työntekijät pohtivat äidin kertoman perusteella, että lapsi on kiintynyt äidin miesystävään, josta kokee saavansa turvaa.

Kiintymyssuhdeteoria auttaa ymmärtämään perheenjäsenten välisiä suhteita, mutta esimerkissä jää epävarmaksi, missä määrin työntekijät hyödyntävät sitä.

Sosiaalityössä pyritään lisäämään ihmisten hyvinvointia ennaltaehkäisemällä ja korjaamalla sosiaalisia ongelmia, kuten syrjäytymistä, väkivaltaa, toimeentulo-ongelmia, työttömyyttä, päihteiden ongelmakäyttöä ja rikollisuutta. Niihin liittyvä tutkimukseen perustuva tieto on merkityksellistä palvelutarpeen arviointeja tehtäessä. Seuraavassa otteessa työntekijät keskustelevat tavattuaan äidin, jonka lasten isällä on alkoholiongelma.

*So: Se on nyt vaikee sanoo, ett onks se isä tarkottanu sitä oikeesti, kun se on sanonu, ett hän on itekin nyt miettiny, vai onko se sanonu sen sen takia, että se lopettais sen jankuttamisen siitä juomisesta.*

*Stt: Niin rauhottus tavallaan se äiti. Ja sitten se, että jos se äiti pääsee töihin, ett tuoko se tavallaan sit mitään, niinku tavallaan semmosta lisäpontta siihen sitten, että äiti tajuaa, ett näin ei voi jatkua ja se uskaltaa, saa ittensä repästyä sitten siitä – .*

*So: – Irti. Kyllä mä luulen, ett se tuo sellasta näkökulmaa, kun nythän se kuitenkin on tossa kotosalla ja piirit on pienet... Ja sit kun mun mielestä, kun se tavallaan niin ku hyväksyy, mut sit se ei niinku hyväksy sitä alkoholin käyttöö... Ett tosiaan, jos sillä isällä ei oo mitään motivaatioo lopettaa sitä alkoholin käyttöö niin tää tulee oleen tätä, ett sillä on jo selkeesti tavallaan sellanen ongelma, ett se ei tuu ikinä lopettamaan kokonaan ja se aina menee tähän, ett joskus on paremmin, ett sitä kuluu vähän vähemmän, mut sit tulee näitä hetkiä, ett sit sitä alkaa kuluu taas enemmän, ett se ei niin ku todennäkösesti pääse – sen täytys olla vaan kaiken kaikkiaan juomatta.*

*Stt: Niin, jos ei se niin ku havahdu siihen, ett se on tavallaan niin sellanen probleema, että hänen ei oo hyvä ottaa, kannata ottaa sitä yhtäkään.*

*So: Nii, niinku se just kuvas, että tulee otettua yks, niin sen jälkeen tulee otettua toinen, kolmas ja neljäs, ett se ei niinku lopu siihen, että vois juoda vaan yhden tai kaks.*

*Stt: Nii, niin, mut varmaan sellaselle just, jolla se ongelma on, niin se menee just näin, ett se ei pysty rajaamaan sitä siihen yhteen, kahteen...*

*So: Ja toi justiin sit, kun se sano sitä, ett se on alkanu piilottelemaan niin ollaan jo askelta niin ku pidemmällä siinä jutussa.*

*Stt: Mmm, mmm, tyypillistä.*

*So: Luulee, ettei toinen nää, ett on juonu. Piilottaa sen juoman.*

*Stt: Mmm, mmm. Näitähän on näitä pannuhuonejuoppoja.*

*So: Ei muuta kun yhteyttä iskään, että tuuppa käymään. Jutellaan.*

*Stt: Nii, niin. Sit siinä kohtaa myös sit näkee, ett onks se sit niinkun valmis mihinkään.*

Työntekijät ovat tavanneet lasten äidin ja hänen kertomasta he tunnistavat alkoholismille tyypillisiä piirteitä, joita löytyy addiktio tutkimuksista (esim. Orford 2001, 24; Kuusisto 2010, 143–144) ja jotka ovat myös yleisesti tiedossa: alkoholisti ei kykene hallitsemaan päihteiden käyttöään ja alkaa salata sitä. Työntekijät ennustavat, miten tilanne tulee etenemään, jos isä ei täysin raitistu. Keskustelun edetessä otetta pidemmälle he pohtivat myös sitä, miten isän alkoholinkäyttö tulee mahdollisesti vaikuttamaan perheen taloudelliseen tilanteeseen. Työntekijät ovat epävarmoja siitä, onko isä aidosti motivoitunut lopettamaan juomisen. He näkevät, että muutos parempaan isän alkoholinkäytössä edellyttää, että isä itse on halukas siihen (vrt. esim. Koski-Jännes 2008, 9). Tilanteen ymmärtäminen ja tulevan ennustaminen voivat pohjautua yhtälailla tutkimukseen perustuvaan tietoon kuin käytännön viisauteenkin; sekä formaalisiin että informaalisiiin teorioihin.

Sosiaalityön teoreettisesta näkökulmasta otteessa on nähtävissä, että työntekijät päätyvät lähestymään perheen auttamista tehtäväkeskeisen mallin mukaisesti. Tehtäväkeskeisen teorian mukainen työskentely on ratkaisukeskeistä. Siinä käsitellään selkeästi määriteltävissä olevaa ongelmaa, jonka asiakas tunnistaa ja joka pyritään ratkaisemaan aktiivisesti (Payne 2014, 127). Ratkaisukeskeinen työskentely on usein nähtävissä lapsen palvelutarpeen arvioinneissa, joissa pyritään määrittelemään ongelma ja ratkaisemaan se. Työntekijät näkevät, että ongelmana on isän alkoholinkäyttö ja he aikovat nyt kutsua isän tapaamiselle selvittääkseen onko isä halukas vastaanottamaan apua päihdeongelmaansa.

Toisaalta työntekijöiden lähestymistavassa on myös systeemiteoreettisia piirteitä. Systeemiteoreettisessa työskentelyssä keskitytään ihmisten välisiin suhteisiin ja interventiot kohdistuvat yksilön perheeseen, yhteisöön ja muihin sosiaalisiin toimijoihin. Systeemiteoriassa yksilö nähdään mikrosysteeminä, joka on vuorovaikutuksessa muiden systeemien kanssa, jolloin muodostuu mesosysteemejä ja laajempia makrosysteemejä. Nämä systeemit vaikuttavat toisiinsa ja tavoitteena on saada ne toimimaan hyvin tasapainossa keskenään. Systeemien toimintaa voidaan muuttaa antamalla niille energiaa kuten resursseja ja informaatiota. (Payne 2014, 184–185, 188–189, 191.) Yllä olevassa esimerkissä perheenjäsenet ovat mikrosysteemejä, heidän välilleen muodostuu mesosysteemejä ja koko perhe muodostaa makrosysteemin. Perheen tilannetta mahdollisesti muuttavia energiaa antavia tekijöitä ovat isän päihdekuntoutus ja äidin töihin meneminen. Toisin sanoen yllä olevassa esimerkkitapauksessa systeemiteorialla voidaan osuvasti jäsentää sosiaalityön käytännön työtä ja sen periaatteita, vaikka työntekijät eivät välttämättä tietoisesti noudatakaan systeemiteoriaa. Siitä huolimatta, että työntekijät eivät jäsennä työskentelyään systeemiteoreettisiin

termein, he näkevät lasten tilanteen kokonaisvaltaisesti ja että vaikuttamalla vanhempiin kyetään parantamaan lasten hyvinvointia.

Palvelutarpeen arviointeja tehdessään työntekijät eivät yleensä nimeä työskentelyään ja ajatuksiaan ohjaavia teorioita ja tutkimuksia. Työntekijöiden välisistä keskusteluista nousee kuitenkin esiin viitteitä tutkimukseen perustuvan tiedon käytöstä. Työntekijät ovat joskus epävarmoja työskentelyssä hyödynnettävissä olevista teorioista, vaikka saattavatkin sivuta niitä. Toisaalta työntekijät reflektivat perheiden elämäntilanteita pitkälti lähellä arkitietoa olevalta pohjalta, kuten yksi sosiaalityöntekijöistä totesi ”*keittiöpsykologialla*” ja ”*elämäkokemuksella*”. Ammatillisuutta on myös tunnistaa oman tiedon ja osaamisen rajallisuus sekä hyödyntää moniammatillista asiantuntijuutta (Kananoja & Ruuskanen 2019, 46). Sosiaalityössä käytettävän tutkimukseen perustuvan tiedon pohja luodaan yliopistoissa sosiaalityön pääaineopinnoissa. Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraporteissa on toistuvasti todettu, että lastensuojelussa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on tarvetta erikoistumiseen sosiaalityön pääaineopintojen jälkeen, koska heillä tulee olla erityistä tietoa ja osaamista lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä, niiden riskeistä ja tavoista auttaa. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 46-47; Kananoja & Lavikainen & Oranen 2013, 41.)

## 5 Tiedon muodostaminen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa

Palvelutarpeen arvioinnissa tietoa muodostetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa asiakkaan omassa elinympäristössä. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja on tärkeää kuunnella hänen omia näkemyksiään ja mielipiteitään elämäntilanteestaan. (Karvinen-Niirikoski 2010, 258.)

Vuorovaikutus ei ole pelkkää puhumista ja kuuntelemista vaan siihen kuuluvat myös äänenpainot ja kehonkieli – kuten ilmeet, eleet, kosketukset, asennot, positiot, liikkeet ja katseet. Vuorovaikutuksessa osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Vuorovaikutuksen havainnointi ja asiakkaiden kohtaamisissa sosiaalityöntekijöille muodostuvat vaikutelmat täydentävät palvelutarpeen arvioinnissa kerrottua tietoa. Erilaisilla tavoilla, eri kokoonpanoilla ja eri tilanteissa muodostettu tieto voi täydentää tai vahvistaa jo aiemmin muodostettua tietoa tai olla ristiriidassa sen kanssa. Tietoja yhdistelemällä muodostuu moniulotteinen kokonaiskuva lapsen elämäntilanteesta

Hyvän vuorovaikutuksen aikaan saaminen ja siinä tiedon muodostaminen vaatii sosiaalityöntekijältä taitoja ja osaamista. Sosiaalityöntekijän tulee onnistua luomaan hyvä asiakassuhde, jossa asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamus, joka mahdollistaa toimivan ja tuloksellisen työskentelyn (Karttunen & Hietamäki 2014, 330). Sosiaalityöntekijän lähestymistavan ja asenteiden lisäksi myös kohtaamisen paikka vaikuttaa siihen millaiseksi vuorovaikutus muodostuu.

Tässä luvussa pohdin, miten ja millaisia taitoja käyttäen sosiaalityöntekijät muodostavat tietoa yhteisissä kohtaamisissa asiakkaan kanssa. Olen valinnut tarkastelun kohteeksi kolme keskeistä arviointityöskentelyn teemaa; lapsen rooli tiedon muodostuksessa, lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen havainnointi ja kotikäynnin merkitys arvioinnissa.

### 5.1 Lapsen tiedon merkityksellisyys

*”Yöllä mä heräsin, kun mä unohdin soittaa sille lapselle, kun mun piti soittaa... Mä oon jutellu sen äidin kans ja koulun ja mä unohdin sen lapsen. Kun se on kaikkein tärkein se lapsi.”*

Kuten sosiaalityöntekijän kommentista tulee esiin, lapsen palvelutarpeen arvioinnissa tietoa muodostetaan yhteistyössä lapsen vanhempien ja lapsen elämässä mukana olevien ammattilaisten kanssa, mutta kaikkein tärkeintä on tiedon muodostaminen yhdessä lapsen kanssa. Vain lapsi itse voi kertoa, miten hän oman elämänsä kokee ja siksi lapsen kohtaamista lapsen palvelutarpeen

arvioinnissa ei tule ohittaa. Pelkkä lapsesta ja hänen asioistaan puhuminenkin luo jossain määrin lapsen osallisuutta, vaikka lapsi ei olisi paikallakaan (Muukkonen 2008, 155; Hurtig 2003, 144). Työntekijöiden tulkinta lapsen tilanteesta vanhempien kertoman kautta korostuu pienten lasten kohdalla, jotka eivät kykene vielä sanoittamaan omia kokemuksiaan (Tulensalo 2015, 23), mutta pienenkään lapsen kohdalla lapsen tapaamista ei tule sivuuttaa (vrt. Muukkonen 2008, 152). Vauvakin kertoo itsestään omalla toiminnallaan ja olemuksellaan (Tulensalo 2015, 15–16). Lapsella on oikeus osallistua häntä koskevan tiedon muodostamiseen. Lapsen osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että lapsi saa tietoa itseään koskevista asioista ja voi ilmaista mielipiteensä niistä. Lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa. (Oranen 2008, 9.) Lapsen ja hänen elämäänsä liittyviä ratkaisuja tehtäessä lapsen oma näkemys elämäntilanteestaan tulee olla tiedon muodostuksen keskiössä (Muukkonen & Tulensalo 2018, 132).

Lasten asema heitä koskevan tiedon tuottamisessa vaihtelee: he voivat olla keskeinen tiedonlähde, heitä koskeva tieto voi olla aikuisten välittämää tai lapset ovat täysin sivussa tiedon tuottamisesta (Hurtig 2003, 144; Tulensalo 2015). Hanna Tulensalo (2015) näkee lapsen lastensuojelun sosiaalityössä tiedollisena toimijana, joka antaa, saa ja reflektoi tietoa. Lapsi antaa tietoa kertoessaan omia näkemyksiään arjestaan ja elämäntilanteestaan. Lapsi myös vastaanottaa sosiaalityöntekijän hänelle antamaa tietoa. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulisi pohtia ja tarkastella työskentelyn aikana muodostettua tietoa yhdessä lapsen kanssa. (Tulensalo 2015; vrt. Laitinen & Ojaniemi & Tallavaara 2007, 110–124.) Tiedon muodostus lapsen kanssa edellyttää toimivaa ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta lapsen ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaalityöntekijä on ammatillisesti vastuussa tämän suhteen luomisesta ja ylläpitämisestä sekä siitä, että lapsi kokee kohtaamiset sosiaalityöntekijän kanssa turvallisina (vrt. Toivonen & Pollari 2018, 83–84).

Alkuarviointitilanteiden periaatteena on, että lapsi tavataan aina palvelutarpeen arvioinnin aikana. Joskus lapsen kohtaaminen ei kuitenkaan onnistu. Lapsi voi viestiä ristiriitaisesti halustaan ottaa apua vastaan. Alla olevassa esimerkissä lastensuojeluilmoitus on tullut teini-ikäisestä tytöstä, jonka aiempi lastensuojelun asiakkuus on päätetty yli vuosi sitten.

*So: Suvi (tytön entinen sosiaalityöntekijä) sano, että tää tyttö on tosi erityinen eikä sen kanssa pärjää muut kun sen äiti. Se äiti oli menny katkolle ja se oli ollu parempi, kun se oli vähentäny sitä juomista.*

*Stt: Tyttö ei suostu tapaamaan ketään. – Pakko sinne on mennä kotikäynnille. Miks tässä on lastensuojelun asiakkuus lopetettu, jos se on niin erityinen se tyttö?*

- So: Ja tyttö on sanonu, ett tehkää sille äidille jotain, te ette tiedä, mitä kaikkee se on näitten vuosien aikana tehny.*
- Stt: Minkä verran sitä tyttöä on kuultu näitten vuosien aikana?*
- So: Mutta jos se ei oo suostunu tapaamisiin.*
- Stt: Mutta nyt sillä on tullu mitta täyteen.*

Nuoren kokemus yksin jäämisestä ongelmien kanssa kuulostaa lohduttomalta. Nuoren osallisuus lastensuojelun työskentelyssä on aiemmin jäänyt puutteelliseksi. Nuori kokee, että auttamisjärjestelmä on pettänyt hänet eikä hän enää luota siihen, että sosiaalityöntekijöiden tapaamisesta olisi mitään hyötyä. Perheen todellista tilannetta on vaikea hahmottaa, jos perheenjäsenet eivät lähde siitä kertomaan ja perheen auttaminen on vaikeaa, jos perheenjäsenet eivät lähde mukaan yhteistyöhön. Yllä olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijä näkee kotikäynnin tarpeellisenä. Jos nuori ei halua tavata työntekijöitä, ainakin he voivat pyrkiä muodostamaan tietoa lapsen olosuhteista kotikäynnin avulla. Lapsella on oikeus osallistua häntä koskevan asian käsittelyyn ja tuoda esiin mielipiteensä. Se ei ole kuitenkaan lapsen velvollisuus ja lapsi voi kieltäytyä tapaamasta sosiaalityöntekijää. Vaikka lapsi ei välttämättä itse haluaisi tavata työntekijöitä, on tärkeää tarjota lapselle mahdollisuus tapaamiseen. (Vrt. Toivonen & Pollari 2018, 83.) Tarvittaessa tapaamisia täytyy tarjota sinnikkäästi toistuvasti. Lapsen kohtaamisen onnistumiseksi on tärkeää onnistua luomaan lapsen suhde, jonka hän kokee turvalliseksi. Työntekijät kiinnittävät huomiota siihen, että tapaamisista muodostuisi lapsille mahdollisimman miellyttäviä kokemuksia.

- So: Se poika ei halua tapaamiselle.*
- Stt: Sitä poikaahan meidän pitäs tavata.*
- So: Se on sanonu, että sitä isää vaan uskotaan.*
- Stt: Niin, sitä poikaahan meidän pitäs tavata.*
- So: Mä laitan sille oman kirjeen... Oliko se nojatuolihuone vapaana? Se on varattu. No, voidaan ottaa se tohon toiseen. Se on kyllä vähän kämänen.*

Työntekijät toivovat, että lapsi kokisi itsensä tervetulleeksi tapaamiselle ja tärkeäksi. Tapaamisesta pyritään tekemään tilanne, jossa lapsi kykenee kertomaan omasta elämästään ja tuomaan esiin omat mielipiteensä. Joskus voi olla tärkeää saada lapselle tuttu henkilö mukaan tapaamiselle. Lapsen tapaamista ei pidä ohittaa, vaikka kommunikoinnissa olisi vaativiakin haasteita (vrt. Muukkonen 2008, 152; 2013, 166; Holland 2004, 83).

- So: Se sano, että tällä on niin vaikea puhehäiriö, että ei me saada siitä selvää, mutta päiväkodilla on ollu huolta tästä... Isä huutanu kotona ja on pienissä ja risaisissa vaatteissa. Viimeksi, kun päiväkodin hoitaja oli jututtanu poikaa, oli kaikki huolet hävinny. Ihan kun sille ois sanottu, että täytyy olla hiljaa. Isä ei enää huuda.*
- Stt: Oisko se kuitenkin järkevää, että jos se päiväkodin hoitaja sitä poikaa ymmärtää, se jututtais sitä?*
- So: Ei me saada siitä selvää ja se kysykin, että voisko päiväkodilta olla joku mukana siinä tapaamisessa. Tarviiko molempien mennä, jos se hoitaja tulee?*
- Stt: Ehkä ois parempikin, että ei oo liikaa porukkaa*

Lapselle tutun henkilön läsnäolo tapaamisella voi kannustaa ja auttaa lasta kertomaan omasta elämästään ja mielipiteistään. Yllä olevassa otteessa työntekijät kiinnittävät huomiota myös siihen, että tapaamisella ei olisi liikaa ihmisiä, jotta lapsi ei kokisi tilannetta liian kuormittavana. Lisäksi sosiaaliohjaaja tunnistaa myös sen, että joku – ilmeisesti lapsen vanhempi – on voinut vaikuttaa siihen, mitä lapsi sanoo. Työntekijät näkevät, että sillä keitä tapaamisella on läsnä voi olla monin tavoin vaikutusta siihen, mitä lapset kertovat, miten he käyttäytyvät ja mistä asioista puhutaan. Perheenjäsenten väliset valtasuhteet vaikuttavat siihen, mitä kukin tapaamisilla sanoo. Valtasuhteet perustuvat usein ikään ja sukupuoleen. (Vrt. Holland 2004, 73–74, 115–116.) Sekä vanhempien että vanhemman sisaren mukana olo tapaamisella voi vaikuttaa lapsen kertomaan, kuten alla olevista sosiaalityöntekijöiden kommentista tulee esiin. Ensimmäisessä kommentissa sosiaalityöntekijä pohtii kahden sisaren tapaamista ja toisessa tapaamista teinitytön ja hänen vanhempiansa kanssa.

*”Se Anni (nuorempi lapsi) puhu hirveesti kaikkee siitä isästä ja niistä tilanteista, mutta se Heidi (vanhempi lapsi) alko niinku pehmitteleen ja peittää, kerta se on jo sen ikäinen, niin ei ne kerro niistä sit enää ne sen Heidin ikäset...”*

*”Seurustelusta ei puhuttu, vaikka ois kyllä kiinnostanu. Sillä on poikakaveri ja se on siellä yötä, ettei käy mitään –. Ei halunnu tossa tilanteessa siitä puhua. Jos ois kahden kesken oltu, mutta vanhempien läsnäollessa ois voinu olla vaikeeta.”*

Kaikilla perheenjäsenillä voi olla asioita, joista he eivät halua tai koe mielekkäänä puhua toisten perheenjäsenten läsnäollessa. He voivat pelätä toisen perheenjäsenen reaktioita tai he eivät halua näyttää tunteitaan toisten nähden. Jotkut aihealueet koetaan niin henkilökohtaisiksi, että niitä ei haluta jakaa toisten perheenjäsenten kanssa. Siihen, mitä asiakkaat tapaamisella kertovat tai jättävät kertomatta, voi läsnäolevien perheenjäsenten lisäksi vaikuttaa muutkin tekijät, kuten esimerkiksi se



minkälaisen kuvan asiakas itsestään ja perheestään haluaa viranomaisille antaa. Palvelutarpeen arvioinnin aikana keskustellaan asiakkaille hyvin henkilökohtaisista ja usein aroista asioista. Tällaisten keskustelujen käyminen vaatii luottamusta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Luottamuksen muodostuminen vaatii aikaa eikä se aina synny ensimmäisellä tai useammallakaan tapaamisella.

Hyvän palvelutarpeen arvioinnin tekeminen vaatii useita tapaamisia eri kokoonpanoilla. Eri osapuolten näkemykset ja kokemukset täytyy saada esiin ja muutostyö edellyttää myös yhteistä keskustelua perheenjäsenten välillä. Työntekijät muodostavat kokonaiskuvaa lapsen elämäntilanteesta yhdistämällä lapsen kertomaa muutoin arvioinnin aikana muodostettuun tietoon, kuten seuraavassa työntekijöiden välisessä keskustelussa, jossa työntekijät reflektoivat sekä lapsen että hänen äitinsä tapaamisia.

*Stt: Sitten se Sanna (lapsi) puhu siitä, että kun sen mielestä ne äidin säännöt on vähän sellaset hankalat tai epäjohdonmukaset. Ei se nyt sitä sanaa käyttäny, mut. Ja sit se Sanna toivo, että mä keskustelisin sen äidin kanssa, että se kertois ennakkoon sille niistä asioista, mitä se toivoo, että se tekee siellä. Niin ku mä käsitin, että jotain siivousjuttuja. Se äiti on, se Sanna sano, on todella järjestelmällinen ja että se kokee, että sillä ei oo mahdollisuus toteuttaa niitä äidin vaatimuksia... Ja sitten se sano, että se äiti keskustelee sen kanssa tosi paljon ja se ei aina se Sanna jaksais keskustella just sinä aikana sen äidin kanssa, siihen aikaan, kun se äiti haluais, ett sitä keskustelua on. Ja sit se Sanna kerto, että kun se on lapsi, niin se ei aina jaksa vaan keskustella ja sen Sannan mielestä se äiti vaatii häneltä aina välillä liikaa...*

*So: No voin kuvitella. Mä todellakin voin kuvitella...*

*Stt: Ja sit se Sanna sano siinä lopuks, että, kysyttäessä huolenaiheita Sanna vastaa, että heidän perheessään on ollut pitkään sama tilanne. Sannaa mietityttää muuttuuko mikään koskaan...*

*So: Voi ei, kuinka lohdutonta... Viimeks, kun me tavattiin sitä äitiä, niin mä en saanu kirjattuu mitään, kun se poukkoilee asiasta toiseen. Se on niin ku täysin, sellanen, epälooginen. Se puhuu niin ku ihan aidan seipäästä yht'äkkiä ja se vaihtuu niin ku niin nopeesti, ett sä et ees tajua, että nyt se on vaihtanu jo puheenaihetta ja puhuuikin jo jostain ihan toisesta asiasta ja mun oli todella vaikee pysyy niin ku kärryillä sen ajatuksen juoksussa.*

*Stt: Niin, en mäkään ymmärrä, mitä se puhuu.*

*So: Niin, miten ne lapset pystyis sit siihen?*

*Stt: Niin.*

Sosiaalityöntekijän kertoman perusteella vuorovaikutus lapsen kanssa on onnistunut hyvin; lapsi on kertonut omia mielipiteitään ja näkemyksiään. Ilmeisesti sosiaalityöntekijä on onnistunut luomaan turvallisen ilmapiirin ja läsnäolevan suhteen lapseen sekä ohjaamaan keskustelua lapselle merkityksellisiin aiheisiin. Lapsi on esittänyt toiveen, että sosiaalityöntekijä keskustelee hänen kertomistaan asioista äidin kanssa. Monesti lapsen itsensä kertomalla on suurempi vaikutus vanhempiin kuin sosiaalityöntekijöiden havainnoilla ja päätelmillä. Lapsi tekee työntekijöihin vaikutuksen tunnetasolla ja työntekijät ymmärtävät lapsen kokemusta empaattisesti (Munro 2008, 12). Tavattuun äidin heidän on helpompi ymmärtää lapsen kertoma ja lapsen kokemus tilanteesta. Työntekijät pohtivat lapsen kokemusta ja hänen suhdettaan vanhempansa sekä perheenjäsenten kertoman pohjalta että peilaten sitä siihen millainen käsitys heillä tapaamisten perusteella perheenjäsenistä muodostuu. Seuraavaksi tarkastelen lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen havainnointia.

## **5.2 Lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen havainnointi**

Sosiaalityöntekijät muodostavat ymmärrystä lapsen elämäntilanteesta myös havainnoimalla perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta. Riippumatta siitä, puhuuko lapsi työntekijöille tapaamisella tai miten hän käyttäytyy, lapsen tapaaminen auttaa työntekijää ymmärtämään lapsen tilannetta ja kokemusta elämästään (Muukkonen 2008, 155; Tulensalo 2015, 16). Lasten ja vanhempien välisen vuorovaikutuksen havainnointi voi kertoa paljon perheen arjesta. Seuraavasta esimerkistä nousee esiin, miten lyhytkin kohtaaminen kotiovelle voi tuoda spontaanisti esiin merkittävää tietoa perheen tilanteesta. Esimerkissä sosiaalityöntekijä kertoo kotikäynnistä kollegalleen heti toimistolle palattuaan.

*Stt 1: Se isä tuli ovelle vastaan, me ei päästy sinne sisälle. Se kokee, että sitä kiusataan kaikilla näillä lastensuojeluilmoituksilla. Sit päästiin sinne sisälle. Sanottiin, että täytyy nähdä se lapsi. Sit se huusi sille: 'Tuu tänne nyt vitun valopää, tuu käymään, tuu sieltä, vittu, vittu!' Olin siinä ihan, että ei tollasta kielenkäyttöä.*

*Stt 2: Onhan se sille lapsellekin ikävä, jos se isä on siellä ihan raivona.*

*Stt 1: Sitten katottiin, että hengissä on. Arviointi jatkuu.*

Kotikäynti on ilmeisesti herättänyt sosiaalityöntekijässä tunteita, joita hän haluaa purkaa toiselle työntekijälle. Sosiaalityöntekijä tuo esiin isän asiattoman suhtautumisen ja lasta vahingoittavan käytöksen. Isän vahva kielenkäyttö on herättänyt sosiaalityöntekijässä huolta lapsen turvallisuudesta ja hän näkee palvelutarpeen arvioinnin jatkamisen tarpeen ilmeisenä, vaikka isä ei siitä pidäkään. Toinen sosiaalityöntekijä nostaa hyvin nopeasti kuulemansa perusteella esiin lapsen kokemuksen tilanteesta, jossa isä on raivostunut. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät lasta empaattisesti; he tietävät intuitiivisesti, miltä lapsesta tuntuu (Munro 2008, 12). Perheen kotona käynyt sosiaalityöntekijä muodostaa käsitystään lapsen kotiolosta ei ainoastaan näkemänsä ja kuulemansa perusteella vaan myös omakohtaisen tunnekokemuksensa kautta. Isän tapa kutsua lastaan paikalle saa aikaan tunteita, jotka kertovat, että isän ja lapsen välinen vuorovaikutus ei ole kunnossa.

Lapsen näkemällä ja havainnoimalla hänen käytöstään työntekijät saavat hänestä konkreettista kuvaa, jonka he yhdistävät lapsesta vanhemmilta ja yhteistyökumppaneilta saamaansa tietoon. Tapaamisilla työntekijät saavat perheiden arjesta kokemustietoa, jonka sanoittamisessa ja puheeksi ottamisessa he voivat auttaa perhettä. (Muukkonen 2008, 155.) Alla olevassa otteesta tämä tulee esiin, kun työntekijät keskustelevat yksinhuoltaja äidin ja hänen tyttärensä tapaamisen jälkeen.

*Stt: Kyllähän sen huomaa, miten se on niin ku päässy niskan päälle tässä hommassa. Sehän se sanoo, miten ne hommat menee ja äiti tulee siellä sitten perässä... Selvästi se on se tyttö tollanen, että se kokeilee, kokeilee, kokeilee ja sitten, kun se niin ku näkee, että nyt on peli pelattu niin sit se niinku vähän tavallaan antaa myöten. Se on vähän niinku tota, niinku huutokaupassa. Osaa silleen niin ku, että no vähä nostetaan vielä panoksii.*

*So: Hyvä, että sanoit sille äitille siinä tapaamisen lopussa, että sait, saatiin kiinni tästä, ett mistä tää johtuu, kerta se ihan selkeesti tykkäs siitä sun kommentista.*

*Stt: No mä ajattelin, että sille jäis niin ku sellanen hyvä filis kuitenkin tosta, koska se kantaa niin ku sit taas pidemmälle... Eihän sit tiedä, mut ett ainaki, ett sille jää se kokemus, että me ollaan jollain tavoin ymmärretty, koska kyllähän tossa tuli esille se tyttö. Miten raskas! ... Ja se on sosiaalisesti taitava se tyttö. Se osaa ton pelin.*

Tapaamisella vanhemmuuden haasteet ovat näyttäytyneet työntekijöille selkeästi käytännössä. Tyttö on hakenut käytökselleen rajoja, joita äiti ei ole kyennyt hänelle asettamaan. Sosiaalityöntekijä on reflektoinut toimintaansa tilanteessa (*reflection-in-action*): hän ei ole lähtenyt arvostelemaan tai tuomitsemaan äidin vanhemmuutta vaan vahvistanut näkemyksen siitä, että tyttären ja äidin välisessä vuorovaikutuksessa on ongelma, johon heidän on hyvä saada apua. Sosiaalityöntekijä on pyrkinyt

vahvistamaan äidin luottamusta työntekijöihin, mikä edesauttaa yhteistyötä jatkossa enemmän kuin äidin vanhemmuuden negatiivinen arvostelu (vrt. Roets ym. 2017, 463).

Ennen tapaamista työntekijät tekevät yleensä jonkinlaisen suunnitelman siitä, mitä asioita ja miten he kotikäynnillä ottavat ne keskusteluun. Aina tilanteet eivät kuitenkaan mahdollista suunnitelmassa pysymistä (vrt. Ferguson 2016c, 5). Lapset eivät aina lähde vastailemaan aikuisten kysymyksiin yksiselitteisenä kerrontana ja on tärkeää havainnoida myös sitä, mitä lapset tapaamisilla tekevät (Forsberg 2002, 84), koska lapset kertovat itsestään myös käytöksellään ja olemuksellaan (Hurtig 2006, 173). Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja olivat suunnitelleet, että perheen kotona sosiaalityöntekijä keskustelee äidin kanssa ja samanaikaisesti sosiaalihojaaja tekee lapsen kanssa verkostokartan, jonka avulla lapsi voi kertoa itselleen tärkeistä ihmisistä. Kotikäynti ei kuitenkaan edennyt suunnitelman mukaisesti. Sosiaalityöntekijä keskusteli äidin kanssa, mutta sosiaalihojaaja joutui toteamaan, että tehtävän tekeminen lapsen kanssa ei onnistunut, koska hän oli niin levoton. Otteessa sosiaalityöntekijä ja sosiaalihojaaja keskusteleivat autossa heti kotikäynnin jälkeen. Kyseessä on eroperhe ja työntekijät ovat aiemmin tavanneet lapsen kotikäynnillä isän luona.

*So: No, mitäs te juttelitte?*

*Stt: Öö tota, tai siis mä nyt ensin pulpsautan tän. Siis huomaat sä sen eron lapsessa äidillä ja isällä?*

*So: Ihan villi tuolla.*

*Stt: Nii, niin. Ja siis tänään luin sen, sen vanhan kirjauksen, sen kirjauksen siitä, kun se isä puhu siitä, että säännöllinen arki ja rajat lapselle... ja juuri näin, siis nää on ihan niinku toisista, siis toihan niin ku –.*

*So: Toiselta planeetalta toi toiminta.*

*Stt: Nii ja siis itseasiassa se äiti, no ei nyt voi tälleen sanoo, mut isot haasteet tulee sillä oleen pärjätä ton lapsen kanssa.*

*So: Niin tulee, niin tulee siis, kun mäkin sanoin aika monta kertaa ihan siis nätisti siitä just, ettei levittelis sitä kukkamultaa. Niin se ei niin ku, se niin ku ihan ohitetaan. Ett tavallaan, kun jos mä oisin ite ollu, siis kun olisin ja ois ollu oma lapsi niin, mä oisin aika napakasti kyllä jo kieltäny ja komentanu. Eihän tossa tapahtunu mitään... Miten sille äidille sais niin ku nätisti sen säännöllisen arjen ja rajat sanottua? Ett olihan se aika kaaosta siellä kotosalla se hommeli.*

*Stt: Mmm, mmm ja me oltiin hirveen pieni hetki. Ja miten se näyttäyty meille.*

Kotikäynti avasi työntekijöiden silmät lapsen tilanteelle yllättävällä tavalla verrattain lyhyellä tapaamisella. Palvelutarpeen lähtökohtana oli ollut lapsen olosuhteet isän luona, mutta tämän tapaamisen jälkeen työntekijät näkevät haasteena äidin vanhemmuuden ja lapsen rajattomuuden äidin luona, kun taas isän vanhemmuus näyttäytyy työntekijöille toimivana. Sosiaaliohjaaja joutui refleктоimaan omaa toimintaansa tapaamisella (*reflection-in-action*) ja muuttamaan suunnittelemaansa toimintamallia. Hän ei tehnyt lapsen kanssa verkostokarttaa vaan päätyi havainnoimaan lapsen käyttäytymistä ja rajoittamista sekä lapsen ja äidin välistä vuorovaikutusta. Sosiaaliohjaaja pohtii, miten itse olisi äitinä toiminut tilanteessa. Koska asiakasäiti toimi tilanteessa toisin kuin työntekijä olisi oman lapsensa kanssa toiminut, näyttäytyy asiakasäidin käyttäytyminen normaalista poikkeavana (vrt. Smith 1978). Työntekijät yhtyvät isän esiin tuomaan yleiseen ja tutkittuun tietoon siitä, että lapsi hyötyy säännöllisestä arjesta ja tarvitsee aikuisen asettamat turvalliset rajat toiminnalleen (esim. Sinkkonen 2008, 103–104, 147–149). Työntekijät jäävät pohtimaan, miten he saisivat sanoitettua äidille näkemänsä haasteen siten, että äiti ei loukkaantuisi ja yhteistyö tilanteen korjaamiseksi mahdollistuisi esimerkiksi perhetyön avulla.

Palvelutarpeen arviointeja suunnitellessaan ja tehdessään työntekijät yleisesti ottaen painottavat sitä, että mahdollisimman monipuolisen ja totuudenmukaisen käsityksen luomiseksi lasten tilanteesta, on tärkeää kuunnella ja havainnoida kaikkia perheenjäseniä, jotta esiin ei nouse vain jonkun osapuolen näkemys ja kokemus perheen tilanteesta. Palvelutarpeen arviointia tulee tehdä avoimin mielin ilman vahvoja ennakkokäsityksiä perheen tilanteesta. Mikäli yllä olevassa esimerkissä työntekijät olisivat tavanneet lapsen ja äidin erikseen sosiaalitoimistolla ei kaoottinen tilanne kotona olisi välttämättä näyttäytynyt ainakaan samalla tavalla. Seuraavassa kappaleessa käsittelen kotikäynnin merkitystä tiedon muodostuksessa.

### **5.3 ”Mä haluisin nähdä sen kodin”**

Pääsääntöisesti palvelutarpeen tarpeen arvioinnin aikana työntekijät pyrkivät käymään lapsen kotona ainakin kerran. Poikkeuksena ovat lyhyet palvelutarpeen arvioinnit, joissa ilmoituksesta ei nouse esiin vakavaa huolta lapsen elämäntilanteesta ja arviointi toteutetaan tapaamalla perhe vain kerran sosiaalitoimistossa. Kotikäynneillä työntekijät haluavat nähdä lapsen asuinympäristön sen lisäksi, että he havainnoivat perheenjäsenten toimintaa ja käyttäytymistä sekä heidän välistä vuorovaikutusta perheen arkisissa puitteissa. Työntekijät kokevat, että kotikäynnit lisäävät huomattavasti työntekijöiden ymmärrystä perheen arjesta. Yksi sosiaalityöntekijöistä kommentoi kotikäynnin merkitystä toteamalla:

*”Ne asiakkaat on omalla maaperällään. Näkee vähän, missä olosuhteissa ne lapset on. Avaa monesti aika paljon – kotikäynti.”*

Lapsiperheiden sosiaalityön työskentelyn tavoitteet sekä arvioinnissa, auttamisessa että kontrolloinnissa liittyvät tiiviisti kodin ympärille. Susanna Helavirta (2012, 148) jäsentää kotiin liittyvistä tutkimuksista kolme asiakokonaisuutta: vanhempien huolenpito ja hoiva; kodin rutiinit ja rytmi; sekä kodin koko, lapsen oma tila ja kodin siisteys. Nämä ovat teemoja joihin sosiaalityöntekijät kiinnittävät huomiota myös palvelutarpeen arviointeja tehdessään. Kotikäynneillä työntekijät pääsevät muodostamaan kuvaa perheen arjesta myös muutoin kuin asiakkaiden, heidän läheistensä ja yhteistyökumppaneiden kertoman perusteella. Kotikäynnit ovat merkityksellinen osa sosiaalityön tiedon muodostusta ja erityisosaamista, koska muut perheen elämässä mukana olevat auttaja- ja viranomaistahot eivät niitä välttämättä tee. Kotikäynneillä asiakas kohdataan hänen omassa toimintaympäristössään.

Kuten muillakin tapaamisilla myös kotikäynneillä työntekijät havainnoivat, ketkä keskusteluun osallistuvat. Omassa kodissaan ihmiset ovat vapaampia valitsemaan oman positionsa kuin tapaamisilla sosiaalitoimistossa ja näin heidän aktiivisuutensa tai passiivisuutensa voi tulla selkeämmin esiin. Joskus keskustelussa voi olla mukana vain toinen vanhemmista, vaikka he molemmat olisivat kotona. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi kotikäynnistä, jolla äiti otti vastaan työntekijät ja isä ei näyttäytynyt, vaikka työntekijät kuulivat hänen tekevän ulkona pihatöitä. Eräs toinen sosiaalityöntekijöistä koki huomiota herättävänä tilanteen, jossa perheen kotona keskusteltiin lapsen sijoittamisesta, mutta äiti ei keskustelun ajaksi keskeyttänyt siivoamista. Sosiaalityöntekijä koki, että lapsi sijoitettiin avohuollon tukitoimena liian nopeasti ilman kunnollista pohdintaa mahdollisista vaihtoehtoista tai siitä, millainen kokemus sijoituksesta kodin ulkopuolelle lapselle muodostuu. Jotkut perheenjäsenistä voivat olla paikalla, mutta eivät osallistu keskusteluun, kuten seuraavasta sosiaalityöntekijän kommentista nousee esiin.

*”Isä istu siellä takana, että se oli paikalla, mutta ei läsnä. Räpläs puhelinta. Kyllä ne on vielä helisemässä sen pojan kanssa, kun se on niin omaehtonen. Ne että, jos ois jotain mieskaveritoimintaa, jotain varaisää. Marjukka (sosiaaliohjaaja) meinas sanoo, että eikö se isäkin vois jotain tehdä, kun se siinä on?”*

Kommentin voi tulkita siten, että sosiaalityöntekijä näkee ongelmana sen, että isä ei riittävästi osallistu poikansa kasvatukseen, mikä tulee aiheuttamaan haasteita lapsen ja hänen vanhempiensa välisessä suhteessa. Lapsi tarvitsee läsnäolevat vanhemmat, jotka asettavat hänelle turvalliset rajat

(esim. Keltikangas-Järvinen 2010, 146–152). Turvallisen isän puuttumisella pojan elämästä voi olla negatiivisia seurauksia pojan käytöksen kehittymiselle (esim. Sinkkonen 1998, 35). Tapaamisella työntekijät eivät ole onnistuneet virittämään asiasta keskustelua. Harry Ferguson (2016b) tuo esiin, että sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutus asiakkaiden kanssa voi epäonnistua tilanteissa ja ilmapiirissä, jossa sosiaalityöntekijä on kiireinen eikä ehdi ajattelemaan selkeästi tai asiakas on vihainen ja vastusteleva. Ylläolevassa esimerkissä isä ei ole ollut vihainen, mutta hän on ollut vastahankainen vetäytyessään pois keskustelusta, jolloin vuorovaikutus ei ole onnistunut. Tilanne on ollut sosiaalityöntekijälle hämmentävä – lapsen elämässä on isä, mutta silti vanhemmat toivovat lapselle perheen ulkopuolista miestä roolimalliksi. Tällaisissa tilanteissa asioihin reagoiminen tapaamisten aikana voi jäädä. Merkittävät havainnot ja kysymykset voivat jäsentyä työntekijöille vasta tapaamisten jälkeen, kun he reflektivat kokemaansa ja omaa toimintaansa (*reflection-on-action*). Tämän vuoksi on hyvä, että palvelutarpeen arvioinnin aikana on useampia tapaamisia ja asioihin voidaan palata uudelleen.

Erityisen tärkeäksi kotikäynti koetaan silloin, kun on noussut esiin huolta kodin fyysistä olosuhteista. Kodin fyysisesti huonot olosuhteet voivat myös nousta huolenaiheeksi vasta kotikäynnin myötä. Kotikäynneillä työntekijät kiinnittävät huomiota kodin puhtauteen, järjestykseen ja kuntoon. He pohtivat myös sitä onko kodissa riittävästi tilaa olla ja elää. Sosiaalityöntekijät kommentoivat kodin olosuhteita kotikäyntien jälkeen esimerkiksi näin:

*”Siinä eteisessä oli se pöytä. Ruokapöytä oli semmosessa eteisaulassa ja sithän me tikusta asiaa, että sinne sisälle käymään ja niillä jotain lego-rakennelmia vai mitä siellä oli. Sinne kattomaan, sinne sen huoneeseen ja siellä oli ihan normi koti. Mutta musta se oli hyvin hämmentävää se, että meidät ohjattiin siihen eteis-, semmoseen niin ku vanhan talon, tiedätteks te, mikä se semmonen on, niin siinä. Vähän semmonen, että hetkinen, ett vähän nyt vois tonne niin ku, mut eihän, sehän oli ihan silleen ok, he vaan piti sitten siinä.”*

*”Se kämppä oli ihan hirvee. Se lapsi makas semmosessa sängyssä, ei lakanoita, paskaa siinä, jotain pusseja siellä nurkissa.”*

*”Ne oli tosi huonot ne kotiolot. Tekis mieli siirtää lastensuojeluun... Siellä oli tosi likasta, tai tosi ja tosi, ja sit siellä oli sitä koirien kakkaa siellä pihalla. Se ei haittaa, vaikka on kulunut, mutta likasta... Semmonen vanha rintamamiestalo. Ei se sitä tee, että on vanha, mutta likasta. Sanoin Arjallekin (sosiaalihojajalle), että kun ne tietää, että me ollaan tulossa, mut silti siellä oli semmosta likasta. Kauheet määrät tavaroita ja vaatteita. Siinä oli vaan yks paikka,*

*mihin sai – mun takki oli siellä, se äitikin sano, että on hyvä, että sun takki on ylhäällä, koska täällä lattialla menee kaikki rikki ja sit se esitteli niiden koirien puremia kenkiä. Sohvat oli peitetty kankailla. Ne oli varmaan likasia.”*

Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden koteja perheiden yksityisinä tiloina. Kenttätyön aikana tietooni ei tullut yhtään tapausta, jolloin työntekijät olisivat menneet perheiden kotiin ilmoittamatta tulostaan. Jopa tilanteissa, joissa kotikäynti tehtiin kiireellisesti, työntekijät soittivat perheelle ensin. Kotikäynnille meneminen ennalta ilmoittamatta ei loisi hyvää lähtökohtaa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muodostumiselle. Kuten ensimmäisestä puheenvuorosta nousee esiin, työntekijät liikkuvat kodeissa vieraina isäntäväen luvalla. Nähdäkseen kodin tiloja työntekijät käyttävät kohteliaita ja luontevia ratkaisuja kuten pyyntöä nähdä lapsen oma huone, leluja tai lemmikkieläimiä.

Kodeissa työntekijät kertovat huomioivansa erityisesti lapsen oman tilan. Jos lapsella on oma huone, työntekijät monesti kuvailevat sitä pohdinnoissaan kotikäynnin jälkeen. Työntekijät kommentoivat usein paikkaa, jossa lapsi nukkuu. Lapsen oma sänky nähdään ikään kuin vähimmäisvaatimuksena lapsen henkilökohtaisesta tilasta, vaikka hän jakaisikin huoneen muiden kanssa (vrt. Helavirta 2012, 161). Työntekijät kiinnittävät huomiota siihen onko vuoteessa puhtaat petivaatteet ja keiden kanssa lapsi nukkuu samassa tilassa. Puheissaan työntekijät nostavat esiin myös lapsen omat mielipiteet asumisjärjestelyistä, esimerkiksi sen, tykkääkö lapsi huoneestaan ja miten lapsi on kertonut kokevansa huoneen jakamisen sisaren kanssa. Työntekijät kiinnittävät huomiota myös siihen, kuka on järjestänyt lapsen huoneen ja kuka vastaa sen siivoamisesta. Nämä asiat kertovat siitä, voiko lapsi vaikuttaa häntä koskeviin asioihin sekä onko hänelle opetettu ikätasonsa mukaisesti arjen taitoja ja vastuun kantamista.

Työntekijät kertovat kodin fyysisistä tiloista kuvaillen niitä näkemänsä perusteella. He kommentoivat koteja myös tuoden esiin, miten he itse ovat kokeneet kodin fyysisenä tilana ja millaisia tunteita se heissä on herättänyt heidän ollessaan, liikkeessään ja toimiessaan siellä. Yllä olevissa työntekijöiden kommenteissa ensimmäinen sosiaalityöntekijä kertoo hämmentyneensä kodista sinne tullessaan, mutta koko asunnon nähtyään totesi kodin olleen kaikin puolin kunnossa. Toisessa kommentissa sekä sosiaalityöntekijän käyttämät vahvasti negatiiviset sanavalinnat että hänen äänenpainonsa viestivät kodin hänessä herättämistä vastenmielisistä tunteista. Kolmannessa esimerkissä sosiaalityöntekijä kuvailee takkia ripustaessaan kohdanneensa ahtaan, sotkuisen ja likaisen kodin, jossa koirat ovat valloillaan. Sosiaalityöntekijät muodostavat kuvaa kodin olosuhteista omakohtaisen kokemuksensa ja kotikäynnin herättämien tunteiden kautta (ks. myös Ferguson 2010; 2016a; 2016c).



Yllä olevista esimerkeistä viimeisessä nousee esiin sosiaalityöntekijän pohdintaa siitä, miten kodin olosuhteisiin pitäisi suhtautua. Aluksi hän toteaa, että kotiolot olivat hänen mielestään todella huonot ja jatkaa sitten ääneen perustellen, miksi hän näin ajattelee. Hän ei ole huolissaan lapsen elinolosuhteista kodin huonon kunnon vaan sen likaisuuden vuoksi. Hän näkee myös vanhempien välinpitämättömyyden siisteyttä kohtaan, koska kotia ei oltu vaivauduttu siivoamaan edes vieraita varten. Toisaalta hän nostaa esiin, että perheen äitikin tiedostaa ongelman koiran aiheuttaman sotkun suhteen. Toisissa keskusteluissa sama sosiaalityöntekijä huomioi, että epäsiisteys ja huonokuntoisuus voivat viestiä erilaisista mahdollisista haasteista perheenjäsenten elämässä. Huonokuntoinen vaatetus sekä heikosti huolehdittu ulkonäkö ja henkilökohtainen hygienia, kuten epäsiistit hiukset, voivat viestiä sekä taloudellisista että psyykkisistä vaikeuksista, esimerkiksi masennuksesta. Sosiaalityöntekijä toteaa, että huonokuntoinen vaatetus ja heikko taloudellinen tilanne ovat ”klassisen lastensuojeluperheen” piirteitä, mutta jatkaa, että nämä piirteet eivät kuitenkaan päde kaikkiin lastensuojelun tuen tarpeessa oleviin perheisiin. Ongelmat eivät aina näy henkilön ja hänen kotinsa ulkonäössä. Työntekijät muodostavat niistä kuitenkin käsityksiä perheen tilanteesta sekä perheenjäsenten asenteista ja toimintamalleista.

Likaisen ja sotkuisen kodin ohella myös erittäin puhdas ja tarkasti järjestyksessä oleva lapsiperheen koti voi herättää huolta ja saada työntekijät pohtimaan, miten kodin aikuiset suhtautuvat lasten leikeistä, harrastuksista ja puuhailuista aiheutuvaan epäjärjestykseen. Tämä tuli esimerkiksi esiin työntekijöiden pohtiessa sosiaalitoimistossa olleen tapaamisen jälkeen millainen perheen koti voisi olla. Tapaamisella äiti oli näyttäytynyt vahvasti perheen arkea kontrolloivana ja äärimmäisen tiukasti arjen säännöllisestä rytmistä kiinni pitävänä. Työntekijät lähtivät tekemään oletuksia siitä, miltä perheen kodissa näyttää keskusteltuaan perheenjäsenten kanssa ja nähtyään heidät.

*Stt: Kyllä on niin periaate-nainen.*

*So: Niillä on varmaan ihan tip-top se koti.*

*Stt: Mut sehän sano, että hän ei oo nyt niin, ett jos joku tavarakasa on jossain niin hän ei siihen sit, ett kun ne lapset on etusijalla.*

*So: Mut sit: ”No arvaa kuka ne laittaa paikalleen ne eteisen kengät. Minähän ne laitan, kun eihän niitä kukaan muu laita.”*

Työntekijät näkevät, että fyysisestä kodista ja sen järjestyksestä voi päätellä jotain sen asukkaiden tavasta olla ja toimia sekä suhtautua asioihin. Kuten yllä olevasta esimerkistä nousee esiin, työntekijät kokevat tämän ainakin jossain määrin pätevän myös toisin päin lähtiessään luomaan mielikuvaa kodista tavattuun asiakkaan sosiaalitoimistossa. He eivät kuitenkaan ole varmoja mielikuvansa

todenperäisyydestä. Kodin näkeminen voisi myös yllättää työntekijät. Työntekijät kokevat, että vastuu kodin ulkoisista olosuhteista on vanhemmilla ja näin ollen kodin fyysiset olosuhteet kertovat jotain vanhemmuudesta.

Työntekijät suhteuttavat havaintojaan kodeista siihen, mitä voidaan pitää riittävän hyvinä asumisolosuhteina. Työntekijöiden suhtautuvat näkemiinsä koteihin ymmärtäen, että on monta tapaa järjestää asuminen eikä niitä ole tarpeen arvottaa keskenään. Työntekijät näkevät, että kodit ovat erilaisia ja jokaisella perheellä on omat mieltymyksensä järjestää asumisensa sopivaksi katsomallaan tavalla. Yksi sosiaalityöntekijöistä kiteytti tämän todeten, että on paljon koteja, joissa hän ei itse pystyisi asumaan, mutta nekin voivat olla lapselle sopivia. Tärkeää on, että koti ei ole likainen ja että siellä on lapselle tilaa olla ja elää. Koti kertoo työntekijöille paljon ihmisistä. Se kertoo perheenjäsenten voinnista ja jaksamisesta, heidän suhtautumisestaan toisiinsa sekä perheen taloudellisesta tilanteesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tekijät kokevat saavansa kotikäynneillä perheen elämäntilanteesta sellaista merkittävää tietoa, mitä he eivät toimistolla käydyistä keskusteluista asiakkaiden kanssa kykene välttämättä muodostamaan. Harry Ferguson (2010; 2016a; 2016b) on käsitellyt sitä, miten tärkeää lasten turvaamisen kannalta on jalkautua kokemaan ne olosuhteet, joissa lapset elävät – nähdä lasten kodit, aistia heidän elinympäristönsä ja kohdata perhe kasvokkain. Ferguson (2010) tuo esiin, että kotikäynnillä koettujen äänien, hajujen ja kosketusten kautta työntekijälle muodostuu ruumiillinen kokemus, joka herättää työntekijässä tunteen kodista, sen ilmapiiristä ja perheenjäsenistä. Samansuuntaisesti Tarja Pösö (2006) pohtii, miten tutkijan koulukodeissa aistimien tilanteiden sekä niistä syntyneiden kokemusten herättämät tunteet voivat kertoa tutkijalle jotain oleellista koulukodeista sekä niissä asuvista nuorista ja työskentelevästä henkilökunnasta. Ihmisten elämän ja sen haasteiden ymmärtäminen vaatii lähelle menemistä.

## 6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkielman lähtökohtana on ollut tarkastella tiedonmuodostusta lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsiperheiden sosiaalityössä. Olen tutkinut tiedonmuodostuksen prosessia havainnoimalla ja analysoimalla sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisiä keskusteluja arjen työssä, kun he luovat ymmärrystä lapsen ja hänen perheensä elämäntilanteesta sekä arvioivat perheen tuen tarvetta. Tutkielmassa on käytetty etnografista tutkimusmenetelmää, jossa tutkija osallistuu tutkimuksen kohteena olevien ihmisten arkeen, havainnoi heidän toimintaansa ja lisää ymmärrystä tutkimuksen aihealueesta dialogisessa vuorovaikutuksessa tutkimukseen osallistujien kanssa. Sosiaalityön tutkimuksessa etnografisella menetelmällä voidaan sekä haastaa, täydentää että vahvistaa tutkimuksia, jotka on tehty pelkkiin asiakasdokumentteihin ja työntekijöiden haastatteluihin perustuvien aineistojen pohjalta, koska etnografinen tutkimus mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden arjen työn esiin tuomisen todellisissa käytännön tilanteissa.

Tutkielmassa on tapaustutkimuksen piirteitä, mikä voi rajoittaa tutkimustulosten yleistettävissä olevia merkityksiä. Tapaustutkimuksessa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa liittyviä tapauksia tuotetaan kattavaa ja yksityiskohtaista tietoa. Tapaustutkimuksen tulkintoja on hyvä verrata muihin vastaaviin tutkimuksiin, tutkimuksen aihetta koskevaan julkiseen keskusteluun ja tutkittavaan asiaan liittyviin teorioihin. (Vilka & Saarela & Eskola 2018, 165–166). Tämän tutkielman aineisto on tuotettu yhdessä vain yhden lapsiperheiden sosiaalityön alkuarviointitiimin kanssa. Tähän alkuarviointitiimiin kuuluu ainoastaan viisi sosiaalityöntekijää, jotka tekevät lapsen palvelutarpeen arviointeja yhdessä kolmen sosiaaliohjaajan kanssa. Työkulttuureissa on eroja eri työpaikkojen välillä. Työntekijät sosiaalistuvat yleensä oman työpaikkansa työskentely-, puhe- ja ajattelutapoihin, joiden painotukset voivat vaihdella eri työpaikoilla. Lisäksi työn organisointiin ja toimintamalleihin vaikuttaa muun muassa paikkakuntakohtaiset tekijät, kuten käytettävissä olevat resurssit. Yksittäisten työntekijöiden osaamisessa ja työskentelytavoissa on myös henkilökohtaisia eroavaisuuksia. Kenttätyössä muodostunutta aineistoa analysoidessani olen kiinnittänyt huomiota sosiaalityöntekijöiden tiedonmuodostuksessa toistuviin seikkoihin. Aineistosta nousee myös esiin runsaasti samansuuntaisia havaintoja kuin aiemmissa tutkimuksissa sosiaalityön tietoon ja tiedonmuodostukseen liittyen. Näin ollen tutkielmani vahvistaa aiempien tutkimusten tuloksia.

Palvelutarpeen arvioinneissa sosiaalityöntekijät käyttävät Julie Drury-Hudsonin (1999, 149) määrittelemiä tiedon eri muotoja: proseduraalista tietoa, käytännön viisautta, henkilökohtaista tietoa sekä tutkimukseen perustuvaa teoreettista ja empiiristä tietoa. Sosiaalityöntekijät käyttävät eri tiedon muotoja samanaikaisesti ja ne limittyvät keskenään (Drury-Hudson 1999, 150; Trevithick 2008).

Sosiaalityöntekijät eivät aina sanoita selkeästi käyttämäänsä tietoa (Osmond & O'Connor 2004), vaan se on automatisoitunut heidän toimintaansa (Saarnio 1993). Tästä huolimatta sosiaalityöntekijöiden toiminnan ja ajattelun taustalla olevia tiedon eri muotoja on tunnistettavissa työntekijöiden välisissä keskusteluissa.

Proseduraalinen tieto lainsäädännöstä, organisaation toimintaympäristöstä ja palveluverkostosta on sosiaalityöntekijöille välttämätöntä, koska sosiaalityötä määrittää juridiset ja organisatoriset reunaehdot. Palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijöiden tulee hallita siihen liittyvä lainsäädäntö ja noudattaa sitä. Heidän tulee tuntea myös asiakkaille tarjolla olevat palveluvaihtoehdot ja minkälaisia tavoitteita eri palveluilla voidaan saavuttaa. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on pyrkiä varmistamaan, että asiakkaiden oikeudet palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluiden saamisessa toteutuvat. Sosiaalityöntekijät välittävät tietoa lain säätämistä velvoitteista ja mahdollisuuksista, organisatorisista toimintamalleista sekä palveluista asiakkaille ja yhteistyökumppaneille siten, että lapsen oikeus ja mahdollisuus saada apua ja tukea silloin, kun hän sitä tarvitsee, toteutuu. Laki korostaa sekä lapsen ja hänen läheistensä kanssa tehtävän että moniammatillisen yhteistyön tärkeyttä palvelutarpeen arvioinnissa. Lasten ja heidän perheidensä auttaminen on ammattilaisten yhteinen tehtävä, joka edellyttää tiedon siirtämistä. Eri näkemyksistä ja vaihtoehdoista on hyvä käydä keskustelua, jotta lapsen auttaminen onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Sosiaalityöntekijöille työnteon myötä karttuva käytännön viisaus sujuvoittaa työskentelyä luomalla sekä rutinoituneita toimintamalleja että auttamalla näkemään vaihtoehtoisia tulkintoja ja toimintatapoja. Lapsen palvelutarpeen arvioinnissa on hyödyllistä reflektoida asiakastapauksia ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöiden välisissä keskusteluissa että moniammatillisissa verkostoissa, joissa voidaan nostaa esiin erilaisia näkemyksiä, tulkintoja, palveluvaihtoehtoja ja toimintatapoja. Ihmisten elämäntilanteiden monipuolinen tarkastelu eri näkökulmista on tärkeää, koska sosiaalityössä käsitellään ihmisten moniulotteisia, kompleksisia ja muuttuvia elämäntilanteita, joissa kohdattaviin haasteisiin ei ole yksiselitteisiä tulkintoja ja suoraviivaisia toimivia ratkaisuja. Sosiaalityöntekijöiden tulee olla valmiita kyseenalaistamaan omat tulkintansa ja toimintamallinsa sekä muuttamaan niitä tarvittaessa.

Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiseen tietoon kuuluu intuitio, kulttuurinen tieto ja arkijärki (Drury-Hudson 1999, 149). Sosiaalityön käytännön työssä asiakkaiden kanssa käytetään pitkälti kulttuurista tietoa ja arkijärkeä, mikä on ymmärrettävää, koska palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaiden arkisen elämän ympärillä heidän omassa toimintaympäristössään. Henkilökohtainen tieto kiinnittyy siihen, mikä yhteiskunnassa nähdään normaalina ja näin ollen hyväksyttävänä ja

ymmärrettävänä käyttäytymisenä. Sosiaalityöntekijät käyttävät palvelutarpeen arvioinnissa intuitiota, joka syntyy asiakkaiden kohtaamisissa työntekijöiden kokemista välittömistä aistimuksista, joiden pohjalta työntekijöille muodostuu tunnepitoinen vaikutelma ja empaattinen ymmärrys asiakkaan kokemuksesta. Sosiaalityöntekijät kokevat, että intuitio lisää käsitystä asiakkaan tilanteesta, mutta se voi myös johtaa harhaan ja väärin päätelmiin. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä tunnistaa millaisen tiedon varassa hän muodostaa käsitystään ja ymmärrystään asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan.

Tutkimukseen perustuvalla teoreettisella ja empiirisellä tiedolla pyritään ymmärtämään ja jäsentämään ympärillä olevaa maailmaan ja sen ilmiöitä sekä ennustamaan tulevaa ja kontrolloimaan sitä (Drury-Hudsonin 1999, 149). Sosiaalityön teoriat luovat perustan sille, miten sosiaalityötä tehdään. Käytännön työssä on nähtävissä, että sosiaalityöntekijät toimivat sosiaalityön teorioiden mukaisesti. On kuitenkin mahdollista, että teoriat pikemminkin jäsentävät, selittävät ja käsitteellistävät sosiaalityön käytännön työtä ja sen periaatteita kuin että työntekijät seurasivat tietoisesti jotain tiettyä teoriaa. Sosiaalityössä käytetään paljon myös muiden tieteenalojen, kuten psykologian ja sosiologian, tutkimustietoa, jolla selitetään sosiaalityössä kohdattavia ilmiöitä (Trevithick 2012, 35; Raunio 2004, 112). Empiirisen tutkimustiedon avulla sosiaalityöntekijät muun muassa tunnistavat sosiaalisia ongelmia ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Sosiaalityöntekijät nimeävät harvoin käyttämäänsä tutkimukseen perustuvaa tietoa ja he ovat usein epävarmoja siitä. Se, miten kattava erityisosaaminen sosiaalityöntekijöillä on lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvästä tutkimukseen perustuvasta tiedosta, vaihtelee työntekijöiden välillä riippuen heidän omista mielenkiinnon kohteistaan ja aktiivisuudestaan (vrt. Kananoja & Ruuskanen 2019, 46–47; Kananoja & Lavikainen & Oranen 2013, 40).

Hallitsevana sosiaalityöntekijöiden käyttämistä tiedonmuodoista lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana näyttäytyy proseduraalinen tieto lainsäädännöstä, organisaation toimintaympäristöstä ja palveluverkostosta. Sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on johtaa palvelutarpeen arviointiprosessia lainsäädännön ja organisatoristen toimintamallien mukaisesti sekä huolehtia asiakkaiden oikeuksista ja siitä, että työskentely on eettisesti kestävä. Muutoin sosiaalityöntekijöiden palvelutarpeen arvioinneissa käyttämä tieto näyttäytyy paljolti käytännön viisautena ja arkitietoa lähellä olevana. Työskentely perustuu pitkälti yhteiskunnassa yleisimmin jaettuihin informaalisiin teorioihin formaalisten, akateemisten teorioiden sijaan. Tämä selittyy osin sillä, että sosiaalityö tapahtuu tiiviisti ihmisten arjen elämän ympärillä, jossa sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaat oman elämänsä asiantuntijoina. Useimmiten perheiden ongelmat liittyvät verrattain yleisiin haasteisiin, kuten vanhemmuuteen ja lasten kasvatukseen, vanhempien eroon, perheenjäsenten välisiin ristiriitoihin, päihteiden ongelmakäyttöön, toimeentulo-ongelmiin ja psyykkiseen hyvinvointiin.

Sosiaalityöntekijöiden tulee kommunikoida asiakkaiden kanssa selkeästi ymmärrettävällä tavalla ja välttää vaikeaselkoisia tieteellisiä ja ammatillisia käsitteitä (Roets ym. 2017, 462). Sosiaalityön ammatillinen osaaminen pohjautuu kuitenkin myös tutkittuun tietoon, josta sosiaalityöntekijät ammentavat ymmärrystä perheiden elämäntilanteisiin ja johon nojaten he työskentelevät sekä luovat toimivia auttamisen tapoja. Tästä huolimatta arjen työssä sosiaalityöntekijät eivät juurikaan keskustele työskentelyn taustalla olevista teorioista tai nimeä eri teorioiden ja tutkimuksien mukaisia tulkintoja tai toimintamalleja. Sosiaalityön käytännön työn tekeminen – asiakkaiden elämäntilanteiden ymmärtäminen ja niihin vaikuttaminen – voisi jäsentyä ja vahvistua, jos arjen työssä teoreettista ja tutkimukseen perustuvaa tietoa sanoitettaisiin näkyvämmäksi ja sitä käytettäisiin systemaattisemmin. Teorioiden avulla sosiaalityöntekijät voivat selittää ja perustella sekä asiakkaille että yhteistyökumppaneille ja myös julkisessa keskustelussa, mitä sosiaalityöntekijät tekevät. Näin voidaan vahvistaa luotettavaa kuvaa sosiaalityön toimintamalleista ja työskentelystä sekä tuoda esiin sosiaalityön erityisosaamista ja merkityksellistä roolia ihmisten auttamisessa. (Vrt. Payne 2014, 40.) Sosiaalityöntekijöiden tulee hallita ja tunnistaa sosiaalityön laaja tietoperusta, mikä vahvistaa ammatillista osaamista ja nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden. Sosiaalityöntekijöiden tulee kyetä luotettavasti ja läpinäkyvästi perustelemaan tiedot, joiden pohjalta ja joihin nojaten he arvioivat lapsen ja hänen perheensä avun ja tuen tarvetta palvelutarpeen arvioinnin aikana.

Lapsen palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä ja hänen työparinaan toimiva sosiaalihojaaja muodostavat tietoa yhteistyössä lapsen, hänen vanhempiensa ja muille lapselle läheisten henkilöiden sekä lapsen elämässä mukana olevien ammattilaisten kanssa. Lapsen palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä pyrkii luomaan mahdollisimman kokonaisvaltaisen ja monipuolisen kuvan lapsen arjesta ja elämäntilanteesta. Siksi on tärkeää kuunnella erilaisia näkemyksiä lapsesta ja hänen olosuhteistaan. Tapaamisia järjestetään eri kokoonpanoilla. Kaikkien arviointiin osallistujien näkemykset ovat tärkeitä. Ennen kaikkea tulee kuitenkin kuunnella lasta ja hänen omia mielipiteitään, koska kukaan muu ei voi kertoa, miten lapsi itse kokee oman elämänsä.

Sosiaalityöntekijän tulee kyetä luomaan luotettava ja toimiva vuorovaikutussuhde lapseen, hänen vanhempiinsa ja läheisiinsä sekä yhteistyökumppaneihin. Hyvä vuorovaikutussuhde on edellytys toimivalle työskentelylle: mahdollisen tuen tarpeen esiin saamiselle sekä lapsen ja hänen perheensä auttamiselle.

Palvelutarpeen arviointi perustuu sekä kerrottuun että vuorovaikutuksessa havainnoimalla muodostettuun tietoon. Kerrottua tietoa syntyy palvelutarpeen arviointiin osallistujien välisissä keskusteluissa ja sitä on myös lasta koskevissa asiakirjoissa, joita sosiaalityöntekijät hyödyntävät

palvelutarpeen arvioinnissa. Sosiaalityöntekijät käyttävät arvioinnissa kerrotun tiedon lisäksi myös tietoa, joka on muodostettu havainnoimalla perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja lapsen kodin olosuhteita. Perheenjäsenten kohtaaminen ja vierailu perheen kodissa muodostavat sosiaalityöntekijälle tunnepitoisia vaikutelmia, jotka auttavat häntä ymmärtämään lapsen kokemusmaailmaa. Palvelutarpeen arvioinnin aikana tieto kumuloituu eri lähteistä. Eri tavoin ja eri henkilöiden kanssa muodostettu tieto voi täydentää tai vahvistaa jo aiemmin muodostunutta tietoa, mutta se voi olla myös ristiriidassa sen kanssa. Lapsen palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä yhdistelee eri tavoin tuotettua tietoa lapsen elämäntilanteesta eri tiedon muotoja hyödyntäen kokonaisuudeksi, joka lisää ymmärrystä lapsen elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta (vrt. Pithouse & Atkinson 1988, 194).

Tämän tutkielman aineisto muodostuu sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välisistä keskusteluista heidän työhuoneissaan, alkuarviointi- ja yhteisillä tapaamisilla sekä automaattisilla asiakastapaamisilla ja niiltä pois. Työntekijöiden väliset keskustelut tuovat esiin, että sosiaalityöntekijöillä on tarve päästä reflektoimaan asiakastapaamisilla kuulemaansa, näkemäänsä ja kokemaansa. Sosiaalityöntekijät hakevat toisaalta vahvistusta näkemyksilleen ja toisaalta neuvoja haastavissa tilanteissa. Yhteisissä keskusteluissa eri työntekijöiden tietopääoma yhdistyy; he auttavat toisiaan tulkitsemaan tilanteita ja löytämään niihin toimivia ratkaisuja. Moniulotteiset tilanteet ja monimuotoiset ongelmat edellyttävät sosiaalityöntekijältä oman työn kriittistä reflektointia – omien näkemyksien ja toimintamallien kyseenalaistamista sekä vaihtoehtoisten ajattelutapojen huomioimista.

Lapsen palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena ei ole muodostaa käsitystä lapsen tuen tarpeesta ainoastaan sosiaalityöntekijälle vaan ennen kaikkea lisätä lapsen ja hänen perheenjäsentensä ymmärrystä omasta elämäntilanteestaan ja mahdollisuuksista vaikuttaa siihen hyvinvointia edistämällä (vrt. Särkelä 2001, 77). Tämän vuoksi on tärkeää, että sosiaalityöntekijä kykenee sanoittamaan selkeällä ja helposti ymmärrettävällä tavalla palvelutarpeen arvioinnin aikana muodostunutta tietoa. Sosiaalityöntekijän tulee kyetä myös perustelemaan, miten ja miksi hän on päättänyt tiettyihin näkökulmiin ja johtopäätöksiin. Sosiaalityöntekijän tulee olla avoin asiakkaan näkemyksille ja antaa asiakkaan mukanaan tuoman tiedon vaikuttaa arviointiin.

Tässä tutkielmassa en osallistunut asiakastapaamisille, vaikka lapsi ja hänen perheenjäsenensä sekä lapsen kanssa työskentelevät ammattilaiset ovat merkittävässä roolissa lapsen palvelutarpeen arvioinnin tiedonmuodostuksessa. Näin ollen en päässyt havainnoimaan muun muassa sitä, kuinka asiakkaiden osallisuus toteutuu heitä koskevassa tiedonmuodostuksessa – miten sosiaalityöntekijät

ottavat vastaan tietoa asiakkailta; miten sosiaalityöntekijät kertovat asiakkaille palvelutarpeen arvioinnista ja heille arvioinnin aikana muodostuneista näkemyksistä; miten sosiaalityöntekijät refleктоivat asiakkaiden kanssa palvelutarpeen arvioinnissa muodostettua tietoa. Tilanteet, joissa sosiaalityöntekijät muodostavat tietoa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, olisivat mielenkiintoinen kohde etnografiselle tutkimukselle. Silloin kysymys voisi olla: Millaisen tiedon varassa ja miten asiakkaat muodostavat käsitystä lapsen ja oman perheensä avun ja tuen tarpeesta palvelutarpeen arvioinnin aikana?



## Lähdeluettelo

Aguilar, John L. (1981) Insider research: An Ethnography of a Debate. Teoksessa Donald A. Messerschmidt (toim.) *Anthropologists at home in North America. Methods and Issues in the Study of One's Own Society*. Cambridge: Cambridge University Press, 15–26.

Akhtar, Farrukh Nahid (2013) *Mastering Social Work Values and Ethics*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Alhanen, Kai (2014) Vaarantunut suojeluvalta - Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Terveystieteiden tutkimuskeskus, raportti 24/2014.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1996) Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti? Tutkimuksia 63. Helsinki: Stakes.

Atkinson, Paul & Coffey, Amanda & Delamont, Sara (2003) *Key Themes in Qualitative Research. Continuities and Change*. Walnut Creek: AltaMira Press.

Atkinson, Paul & Coffey, Amanda & Delamont, Sara & Lofland, John & Lofland, Lyn (2007) Editorial Introduction. Teoksessa Paul Atkinson & Amanda Coffey & Sara Delamont & John Lofland & Lyn Lofland (toim.) *Handbook of Ethnography*. London: Sage, 1–7.

Banks, Sarah (2006) *Ethics and Values in Social Work*. Third edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Bisman, Cynthia (2004) Social Work Values: The Moral Core of the Profession. *British Journal of Social Work*, 34, 109–123.

Bowlby, John (2005) *The Making and Breaking of Affectional Bonds*. London: Routledge.

Drury-Hudson, Julie (1999) Decision making in Child Protection: The Use of Theoretical, Empirical and Procedural Knowledge by Novices and Experts and Implications for Fieldwork Placement. *The British Journal of Social Work* 29(1), 147-169.

England, Hugh (1986) *Social Work as Art: Making Sense of Good Practice*. London: Allen & Unwin.

Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik (2012) *Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista*. 8. painos. Oppaita 60. Helsinki: Stakes.

Eräsaari, Leena (1995) *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Ferguson, Harry (2010) Walks, Home Visits and Atmospheres: Risk and the Everyday Practices and Mobilities of Social Work and Child Protection. *British Journal of Social Work*, 40:4, 1100–1117.

Ferguson, Harry (2016a) Researching Social Work Practice Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers, Children and Families. *British Journal of Social Work*, 46, 153–168.

Ferguson, Harry (2016b) How Children Become Invisible in Child Protection Work: Findings from Research into Day-to-Day Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 0, 1–17.

Ferguson, Harry (2016c) Making home visits: Creativity and the embodied practices of home visiting in social work and child protection. *Qualitative Social Work*, 0(00), 1-16.

Forsberg, Hannele (1998) *Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista*. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Forsberg, Hannele (2002) *Lasten asiakkuudet ja kokemukset turvakodissa. Arviointitutkimus Lapsen aika -projektista*. Helsinki: Ensi- ja turvakotienliitto.

Gordon, Tuula & Hynninen, Pirkko & Lahelma, Elina & Metso, Tuija & Palmu, Tarja & Tolonen, Tarja (2007) Koulun arkea tutkimassa, kokemuksia kollektiivisesta etnografiasta. Teoksessa Sirpa Lappalainen & Pirkko Hynninen & Tarja Kankkunen & Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.) *Etnografia metodologiana, lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. Tampere: Vastapaino, 41–64.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (1997) *The New Language of Qualitative Method*. New York: Oxford University Press.

Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1996) *Ethnography, Principles in Practice*. London: Routledge.

Helavirta, Susanna (2011) *Lapset hyvinvointitiedon tuottajina*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Helavirta, Susanna (2012) *Koti lastensuojelun asiakkaana olevien lasten kuvaamana ja moraalisten kannanottojen kohteena*. Hannele Forsberg & Leena Autonen-Vaaraniemi (toim.) *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 147-167.

Helm, Duncan (2016) *Sense-making in a Social Work Office: an Ethnographic Study of Safeguarding Judgements*. *Child & Family Social Work*, 21:1, 26–35.

Holland, Sally (2004) *Child and Family Assessment in Social Work Practice*. London: Sage Publications.

Hurtig, Johanna (2003) *Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä*. *Acta Universitatis Lapponiensis* 60. Rovaniemi.

Hurtig, Johanna (2006) *Lasten tieto sosiaalityön haasteena*. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 167–194.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, Aulikki & Lavikainen, Marjo & Oranen, Mikko (2013) *Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti*. *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2019) *Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti*. *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karttunen, Teija & Hietamäki, Johanna (2014) Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 320–336.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247–276.

Keltikangas-Järvinen, Liisa (2010) Hyvä itsetunto. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö, Tutkimuksia 72/2003.

Korpinen, Johanna (2008) Istuntoja institutionaalisen katseen alla. Lastensuojelun suulliset käsittelyt hallinto-oikeudessa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Koski-Jännes, Anja (2008) Johdanto. Teoksessa Kohti muutosta. Motivointimenetelmä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi, 7–15.

Kuusisto, Katja (2010) Kolme reittiä alkoholismista toipumiseen. Tutkimus muutoksesta hoidon ja vertaistuen avulla sekä ilman professionaalista hoitoa. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus, 13:4, 452–460.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Laakso, Riitta (2009) Arjen rutiinit ja yllätykset - etnografia lastenkotityöstä. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Laitinen, Merja & Ojaniemi, Pekka & Tallavaara Marja-Sisko (2007) ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B, Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L4P20>. Viitattu 3.4.2019.

Lapinleimu, Henna (2015) Miten markkinoistuminen lävistää lastensuojelua? Sosiaalityöntekijöiden arkikokemuksia tavoittamassa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatti tutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.

Lappalainen, Sirpa (2006) Kansallisuus, etnisyys ja sukupuoli lasten välisissä suhteissa ja esiopetuksen käytännöissä. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 205. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Lastensuojelulaki (2007/417) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 30.3.2019.

Montigny de, Gerald (2007) Ethnomethodology for Social Work. Qualitative Social Work (6)1, 95–120.

Munro, Eileen (1999) Common Errors of Reasoning in Child Protection Work. Child Abuse & Neglect 23 (8), 745-758.

Munro, Eileen (2008) Effective Child Protection. London: Sage.

Muukkonen, Tiina (2008) Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Tiina Muukkonen (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki: Heikki Waris -instituutti, 145–161.

Muukkonen, Tiina (2013) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 165–175.

Muukonen, Tiina & Tulensalo, Hanna (2018) Tutustumalla lapsi tulee näkyväksi – pienen lapsen kokemusten kuuleminen lastensuojelussa. Teoksessa Sauli Hyvärinen & Tarja Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–144.

Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria (2010) Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219–244.

Oranen, Mikko (2008) Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Orford, Jim (2001) Addiction as Excessive Appetite. *Addiction* 96 (1), 15–31.

Osmond, Jennifer & O'Connor, Ian (2004) Formalizing the Unformalized: Practitioners' Communication of Knowledge in Practice. *British Journal of Social Work* 34, 677–692.

Palmu, Tarja (2007) Kenttä, kirjoittaminen, analyysi – yhteenkietoutumia. Teoksessa Sirpa Lappalainen & Pirkko Hynninen & Tarja Kankkunen & Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.) *Etnografia metodologiana, lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. Tampere: Vastapaino, 137-150.

Parton, Nigel (2000) Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* 30, 449–463.

Payne, Malcolm (2006) *What is Professional Social Work?* Revised second edition. Bristol: The Policy Press.

Payne, Malcolm (2014) *Modern Social Work Theory*. 4th edition. London: Palgrave Macmillan.

Pink, Sarah (2003) *Doing Visual Ethnography*. London: Sage.

Pithouse, Andrew & Atkinson, Paul (1988) Telling the Case: Occupational Narrative in a Social Work Office. Teoksessa Nikolas Coupland (toim.) *Styles of Discourse*. New York: Croom Helm, 183–200.

Pohjola, Pasi & Pitkänen, Niina & Koivisto, Juha (2015) Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoehtoina. *Janus* 23 (2), 175–189.

Polanyi, Michael (1966) *The Tacit Dimension*. London: Routledge & Kegan Paul Ltd.

Pösö, Tarja (1993) Kolme koulukotia. *Acta Universitatis Tamperensis* 383. Tampere.

Pösö, Tarja (2006) Kun paikka menee tutkijaan. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) *Toinen tieto – Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Helsinki: Stakes, 118–135.

Pösö, Tarja (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: Vastapaino, 65–82.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–256.

Raunio, Kyösti (2004) *Oleellinen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Roets, Griet & Roose, Rudi & De Wilde Lieselot & Vanobbergen Bruno (2017) Framing the 'child at risk' in social work reports: Truth-telling or storytelling? *Journal of Social Work*, 17 (4), 453–469.

Saarnio, Pekka (1993) Noviisista ekspertiksi. Sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. *Janus* 1 (1), 89–98.

Saastamoinen, Kati (2016) Lapsen suojelu. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Saltiel, David (2016) Observing Front Line Decision Making in Child Protection. *British Journal of Social Work*, 46, 2104–2119.

Schön, Donald A. (1983) *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2009) Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sinkkonen, Jari (1998) Yhdessä isän kanssa. Juva: Wernerström osakeyhtiö.

Sinkkonen, Jari (2008) Mitä lapsi tarvitsee hyvään kasvuun. Helsinki: Werner Söderström.

Skeggs, Beverley (2007) Feminist Ethnography. Teoksessa Paul Atkinson & Amanda Coffey & Sara Delamont & Jhn Lofland & Lyn Lofland (toim.) Handbook of Ethnography. London: Sage, 426–442.

Smith, Dorothy E. (1978) 'K is Mentally Ill'. The Anatomy of a Factual Account. Sociology 12 (1),23–53.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446756416>. Viitattu 30.3.2019.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen & Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.

Toivonen, Virve & Pollari, Kirsi (2018) Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa Sauli Hyvärinen & Tarja Pösö (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–89.

Trevithick, Pamela (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A framework for Practice. British Journal of Social Work 38, 1212–1237.

Trevithick, Pamela (2012) Social Work Skills and Knowledge. A Practice Handbook. Third edition. Maidenhead: Open University Press.



Tulensalo, Hanna (2015) Lapsen tiedollinen toimijuus lastensuojelun sosiaalityössä. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Lapsi- ja nuorisososiaalityön erikoisala. Tampere: Tampereen yliopisto.

Törrönen, Maritta (1999) Lasten arki laitoksessa - Elämistila lastenkodissa ja sairaalassa. Helsinki: Yliopistopaino.

Vilkka, Hanna & Saarela, Marja & Eskola, Jari (2018) Riittääkö yksi? Tapaustutkimus kuvaajana ja selittäjänä. Teoksessa Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 161–171.

Wadel, Cato (1991) Feltarbeid i egen kultur: en innføring i kvalitativt orientert samfunnsforskning. Flekkefjord: Seek.